



Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

Relatório Analítico





Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

Relatório Analítico

**Brasília/DF – Brasil
2010**

**Ministério da Justiça
Secretaria de Direito Econômico
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**

CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2010

Relatório Analítico

**Brasília/DF – Brasil
2011**

Ministério da Justiça
Secretaria de Direito Econômico
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

Brasil. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010: Relatório Analítico / Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).
– Brasília : DPDC, 2011.
176 p. ; il., gráfs., tab. ; 21 cm.

1. Direito do consumidor. 2. Fornecedor. 3. Reclamação (direito do consumidor). 4. Relação de consumo. I. Procon. II. Ministério da Justiça (MJ). III. Secretaria de Direito Econômico (SDE). IV. Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec). V. Título.

Ficha elaborada pela Biblioteca do Ministério da Justiça – MJ

Equipe Técnica

Autoria

Bernardo Sordo de Aquino Peixe
Daniele Correa Cardoso
Luana Barros Sá
Paulo Alexandre Batista de Castro

Dados e Tecnologia da Informação

Alexandre Braz Azevedo
Ana Paula Alves Pontes
Edvaldo Rodrigues de Souza

Logística

Lucilene Mendes de Souza

Supervisão

Francisco Rogério Lima da Silva

Coordenação

Juliana Pereira da Silva

SUMÁRIO

Apresentação	11
1. Rankings Gerais de Fornecedores do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010	13
1.1 Ranking dos Fornecedores Mais Reclamados no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010	15
1.2 Ranking dos Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010	18
2. Comentários Gerais Sobre o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010	21
2.1 O Cadastro de Reclamações Fundamentadas no Contexto da Política de Atendimento dos Órgãos de Defesa do Consumidor	23
2.2 O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010.....	25
2.3 O Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.....	32
2.4 A Edição 2010 do Relatório Analítico.....	35
3. Telecomunicações	37
3.1 Introdução.....	39
3.2 Apresentação dos dados de 2010 para o Setor de Telecomunicações.....	40
3.3 Apresentação dos dados de 2010 por Assunto	52
Aparelho Celular	52
Telefonia Celular	56
Telefonia Fixa	59
Internet.....	62
TV por Assinatura.....	65
3.4 Problemas dos Fornecedores Mais Reclamados em Telecomunicações	69
4. Assuntos Financeiros	73

4.1 Introdução	75
4.2 Apresentação dos Dados da Área de Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010.....	76
4.3 Assuntos mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010	80
4.4 Problemas mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010 ...	81
4.5 Fornecedores mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010	84
4.6 Apresentação dos dados de 2010 por Assunto.....	85
Cartão de Crédito.....	86
Banco Comercial.....	89
Financeiras.....	92
Cartão de Loja.....	94
4.7 Principais Problemas dos Fornecedores Mais Reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010	97

5. Varejo 101

5.1 Introdução.....	103
5.2 Apresentação dos Dados Gerais de 2010 do Setor de Comércio Varejista	104
5.3 Reclamações Fundamentadas do Setor de Comércio Varejista por Região.....	107
5.4 Assuntos e Problemas mais Reclamados	109
5.5 Assuntos e Problemas mais Reclamados do Setor de Comércio Varejista por Proporção de Reclamações Não Atendidas.....	110
5.6 Fornecedores mais Reclamados do Setor de Comércio Varejista	112
5.7 Fornecedores que Menos Atendem ao Consumidor no Setor de Comércio Varejista.....	113
5.8 Apresentação dos Dados de 2010 por Assunto	114
Aparelho Celular	114
Microcomputador / Produtos de Informática.....	117
Eletrodomésticos Linha Branca	119
Móveis	121
Televisão / Aparelho DVD / Vídeo Cassete / Filmadora	123
5.9 Problemas dos 10 Fornecedores mais Reclamados	125

6. Saúde.....	129
6.1 Introdução.....	131
6.2 Apresentação dos Dados Gerais da Área Saúde no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010	132
6.3 Reclamações Fundamentadas da Área Saúde no Cadastro Nacional 2010 Por Região.....	136
6.4 Assuntos e Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2010.....	138
6.5 Assuntos e Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2010 - Proporção de Reclamações Não Atendidas	142
6.6 Apresentação dos Dados de 2010 por Assunto	144
6.7 Fornecedores Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional de 2010.....	149
7. Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010, Segundo a Classificação Nacional de Atividade Econômica.....	155
8. Relação dos Procons Participantes do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010.....	159
Procons Estaduais	161
Procons Municipais	167

APRESENTAÇÃO

Com grande satisfação o Departamento de Proteção e Defesa Econômica - DPDC apresenta para toda a sociedade o Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010. O Cadastro Nacional é resultado do trabalho dedicado e de excelência que diariamente os Procons de todo o Brasil realizam para atender às reclamações dos consumidores. Graças a esse trabalho, pode-se afirmar que o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é também uma expressão da fala do consumidor sobre os principais problemas que diariamente ele enfrenta no mercado de consumo.

A publicação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas tem se consolidado como um dos eventos importantes na agenda da política nacional das relações de consumo, e é esperada pelos agentes que atuam na defesa do consumidor, pelos consumidores e mesmo pelos fornecedores. Ao permitir a construção do panorama dos problemas reclamados pelos consumidores de todo o Brasil, o Cadastro Nacional cumpre com o seu papel de informar e orientar a sociedade, tal como preconiza o parágrafo primeiro do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Esse fato ganha especial relevância na medida em que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC vem trabalhando estratégias que privilegiam o enfrentamento de problemas por meio de mais solução e menos conflito.

Uma dessas estratégias é o Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor. O Projeto Indicadores Públicos é uma iniciativa na qual os fornecedores dos segmentos mais reclamados no Cadastro Nacional apresentam metas de melhoria do atendimento ao consumidor em três indicadores básicos: redução do total de novas demandas, aumento da proporção de soluções no tratamento preliminar das demandas e aumento na proporção de acordos em audiências nos Procons. O projeto está na sua segunda edição, mas já se mostra um bom exemplo de como o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas pode potencializar iniciativas que revertam diretamente em benefícios para os consumidores.

Juliana Pereira da Silva
Diretora do DPDC



Capítulo 1

Rankings Gerais de Fornecedores do
Cadastro Nacional de Reclamações
Fundamentadas 2010

Tabela 1.1 – Ranking dos Fornecedores Mais Reclamados no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

Posição	Fornecedor**	Total de Reclamações	
		Quantidade	Proporção*
1º	OI	8.328	6,79%
2º	ITAÚ	5.015	4,09%
3º	CLARO / EMBRATEL	4.381	3,57%
4º	LG	3.413	2,78%
5º	BRADESCO	3.222	2,63%
6º	SONY ERICSSON	3.176	2,59%
7º	SAMSUNG	3.130	2,55%
8º	TIM / INTELIG	2.668	2,18%
9º	VIVO	2.250	1,83%
10º	RICARDO ELETRO	2.088	1,70%
11º	NOKIA	2.016	1,64%
12º	WHIRLPOOL / MULTIBRAS / CONSUL / BRASTEMP / COMPRA CERTA	1.499	1,22%
13º	PONTO FRIO	1.427	1,16%
14º	BMG	1.314	1,07%
15º	CITIBANK	1.293	1,05%
16º	CARREFOUR	1.255	1,02%
17º	MABE ELETRODOMESTICOS / GENERAL ELECTRIC / DAKO	1.235	1,01%
18º	LOJAS INSINUANTE	1.230	1,00%
19º	AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / B2W	1.206	0,98%
20º	BANCO DO BRASIL	1.204	0,98%
21º	WALMART	1.172	0,96%
22º	CCE / DIGIBRAS	1.143	0,93%
23º	SANTANDER	1.078	0,88%
24º	POSITIVO	1.062	0,87%
25º	HSBC	926	0,75%
26º	CASAS BAHIA	879	0,72%
27º	ELECTROLUX	877	0,71%
28º	C&A	835	0,68%
29º	STARCELL	803	0,65%
30º	LOJAS AMERICANAS	774	0,63%

*Porcentagem em relação ao total de Reclamações

**Fornecedores pertencentes ao mesmo grupo econômico foram agrupados

Considerações Gerais

A exemplo do que foi feito para a elaboração do ranking no ano passado, para o ranking do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011 foram agrupados fornecedores que pertencem ao mesmo grupo. Esses agrupamentos auxiliam o exame mais geral da situação de cada grupo econômico no Cadastro Nacional 2011. Eventualmente, quando for necessário, nos capítulos temáticos deste Relatório Analítico serão apresentados dados de fornecedores específicos pertencentes aos grupos econômicos integrantes do ranking geral.

Uma outra nota útil a ser feita refere-se a um fornecedor do ranking geral do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010 que têm atuação local ou regional (ao contrário dos demais fornecedores do mesmo ranking, que atuam nacionalmente). Trata-se da empresa Starcell / Centro Tecnológico, que atua preponderantemente na assistência técnica e na venda de aparelhos de telefone celular nos estados da Bahia e Sergipe.

O Ranking Geral do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

Um dado que merece destaque a respeito do ranking do Cadastro Nacional 2010 refere-se aos grandes estabelecimentos de varejo. Todos os grandes varejistas brasileiros (Ricardo Eletro, Insinuante, Ponto Frio, e Casas Bahia, além dos hipermercados Carrefour e Wall Mart) estão no ranking dos 30 mais reclamados de 2010, e todos eles subiram a sua posição na lista dos fornecedores mais reclamados em relação a 2009.

Como será melhor detalhado em capítulo específico, esse dado é consistente com o fato de que os dois assuntos mais reclamados no Cadastro Nacional 2010 são aparelho de telefone celular e microcomputadores (desktop, notebook, e netbook), e de que os grandes varejistas presentes no ranking são os maiores fornecedores desses produtos atualmente. Adicionalmente, a soma dos quatro principais grupos de produtos que constituem objeto das reclamações fundamentadas do Cadastro Nacional 2010 (aparelho de telefone celular, demais aparelhos eletroeletrônicos, móveis e produtos da linha branca – eletrodomésticos) atinge cerca de 47% do total da lista.

Outro ponto importante do ranking geral do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010 é a permanência dos principais fornecedores do setor de telecomunicações, sobretudo do segmento de telefonia móvel, na lista dos quinze mais reclamados. Nessa faixa do ranking estão os quatro principais fornecedores de serviço de telefonia e os quatro principais fabricantes de aparelho de telefone celular.

Tabela 1.2 – Ranking dos Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

Posição	Fornecedor**	Total de Reclamações	Fundamentadas Não Atendidas	
			Quantidade	Proporção*
1º	PANAMERICANO	750	433	57,73%
2º	GRADIENTE (IGB ELETRÔNICA)	395	223	56,46%
3º	BANCO CRUZEIRO DO SUL	387	205	52,97%
4º	SANTANDER	1.078	553	51,30%
5º	BV FINANCEIRA / BANCO VOTORANTIN	616	287	46,59%
6º	OI	8.328	3.817	45,83%
7º	AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / B2W	1.206	516	42,79%
8º	BMG	1.314	548	41,70%
9º	TIM/INTELIG	2.668	1.094	41,00%
10º	STARCELL	803	306	38,11%
11º	BNP PARIBAS / BGN / CETELEM / CARDIF	546	203	37,18%
12º	BANCO DO BRASIL	1.204	438	36,38%
13º	DOMESTILAR	322	116	36,02%
14º	LASER ELETRO MAGAZINE	396	141	35,61%
15º	CITIBANK	1.293	459	35,50%
16º	ITAÚ	5.015	1.752	34,94%
17º	HSBC	926	319	34,45%
18º	LOJAS MAIA	552	190	34,42%
19º	CARREFOUR	1.255	431	34,34%
20º	CCE / DIGIBRAS	1.143	392	34,30%
21º	ELETRO SHOPPING	450	151	33,56%
22º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	542	181	33,39%
23º	LOJAS AMERICANAS	774	258	33,33%
24º	CLARO/EMBRATEL	4.381	1.433	32,71%
25º	WALMART	1.172	376	32,08%
26º	PONTO FRIO	1.427	451	31,60%
27º	BRADESCO	3.222	989	30,70%
28º	EDITORA TRÊS	293	89	30,38%
29º	C&A	835	251	30,06%
30º	MOTOROLA	633	190	30,02%

* Porcentagem em relação ao total de cada Fornecedor

**Fornecedores pertencentes ao mesmo grupo econômico foram agrupados

Considerações Gerais

O ranking desta seção reúne, entre os fornecedores mais reclamados do Cadastro Nacional 2010, os trinta que menos atendem os consumidores em termos proporcionais, até o corte de 30% de reclamações fundamentadas não atendidas (próximo da média do Cadastro Nacional 2010, que é de 31,4%).

Aqui, tal como foi feito no ranking geral, é também útil apresentar uma informação adicional sobre fornecedores que têm atuação apenas regional e que, por essa razão, podem não ser conhecidos em todo o país.

Nesse sentido, destaca-se que as empresas Laser Eletro e Eletro Shopping são varejistas que atuam na região Nordeste. A empresa Domestilar atua na venda de móveis e eletrodomésticos na região Norte, principalmente no estado do Amapá.

O Ranking dos Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores no Cadastro Nacional 2010

A lista dos fornecedores mais reclamados do Cadastro Nacional é uma informação importante e de grande interesse dos consumidores. Todavia, o ranking dos fornecedores reclamados segundo o critério da proporção de reclamações fundamentadas não atendidas traz uma informação qualificada e igualmente relevante. Esse ranking mostra quais são os fornecedores que, em termos proporcionais, têm a postura de recusar o atendimento à reclamação do consumidor mesmo quando o Procon abre um processo administrativo para o tratamento dessa reclamação.

Considerando que os Procons adotam preponderantemente procedimentos simples e mais céleres para tratar as demandas dos consumidores, o cenário mostrado por esse ranking destaca um aspecto importante do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas. Ele mostra os fornecedores que mais oferecem dificuldade para atender às reclamações dos

consumidores mesmo após o Procon dar a oportunidade para a solução do problema sem a abertura de processo administrativo.

No Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas de 2010, com respeito ao aspecto avaliado nesta seção, há alguns fornecedores que melhoraram de forma notória a sua posição em relação a 2009. Os exemplos mais relevantes são a Claro/Embratel e o Bradesco. A Claro deixou de atender, no Cadastro Nacional de 2009, 47,8% das reclamações Fundamentadas. No Cadastro Nacional de 2010 a proporção de não atendimento do grupo é de 32,71%, o que representa uma redução de 15 pontos percentuais em um ano. Já o Bradesco apresentou em 2009 uma proporção de não atendimento das reclamações fundamentadas de 39,7%. No Cadastro Nacional de 2010 essa proporção é de 30,7%, ou seja, uma redução de 9 pontos percentuais. Esses dois fornecedores participaram do projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor, que teve como uma das metas justamente o aumento da proporção de acordos nos processos administrativos de reclamação. Alguns outros fornecedores que também participaram da primeira edição do Projeto, como o Banco do Brasil, o Citibank e o Itaú tiveram uma pequena melhora na proporção de atendimento às reclamações do Cadastro Nacional, em relação a 2009.

No Cadastro Nacional 2010, fornecedores como o Banco Panamericano, a Gradiente, o Santander permanecem com um nível de não atendimento das reclamações substancialmente mais elevado do que a média do Cadastro, que é de cerca de 31%.

SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas

Grupo: Nacional - AC, AL, AM, AP, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, RS

Ano: 2010 Período: Setembro / 2009 a Agosto / 2010

Área: Todas

Ordem: Alfabética

Capítulo 2

Razão Social

CNPJ/CPF

Nome Fantasia

Problemas

Comentários Gerais Sobre o

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

"" EMPREGA MAIS CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA.""

Cobrança indevida/abusiva

05849231

""ASA"" ENSINO ESPECIALIZADO PRE- MILITAR LTDA
""ASA "" ENSINO ESPECIALIZADO PRE- MILITAR LTDA

Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

04988419

STOCH S/A) - ESPLANADA

2.1 O Cadastro de Reclamações Fundamentadas no Contexto da Política de Atendimento dos Órgãos de Defesa do Consumidor

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é hoje uma realidade consolidada na defesa do consumidor no Brasil. Procons estaduais de todas as regiões brasileiras compõem esta publicação, e a cada ano mais Procons municipais passam a fazer parte do esforço nacional para concretizar o comando expresso no Artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor - CDC. O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas tornou-se uma referência importante para os órgãos de defesa do consumidor, para a os órgãos de imprensa, para consumidores e para os próprios fornecedores. Dada a sua natureza e abrangência geográfica, ele oferece uma visão qualificada de parte dos problemas enfrentados pelos consumidores no mercado, bem como do comportamento dos fornecedores diante desses problemas.

Deve ser destacado, porém, que a edição e publicação dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas faz parte de uma política mais ampla de defesa do consumidor, assim como o Processo Administrativo de Reclamação é parte de uma estratégia abrangente de atendimento às demandas individuais dos consumidores. De fato, a maior parte dos Procons integrados ao Sindec utilizam preponderantemente tipos de atendimento mais céleres para buscar a solução dos problemas dos consumidores. A tabela 2.1 mostra todos os atendimentos feitos pelos Procons integrantes do Cadastro Nacional 2010, por tipo.

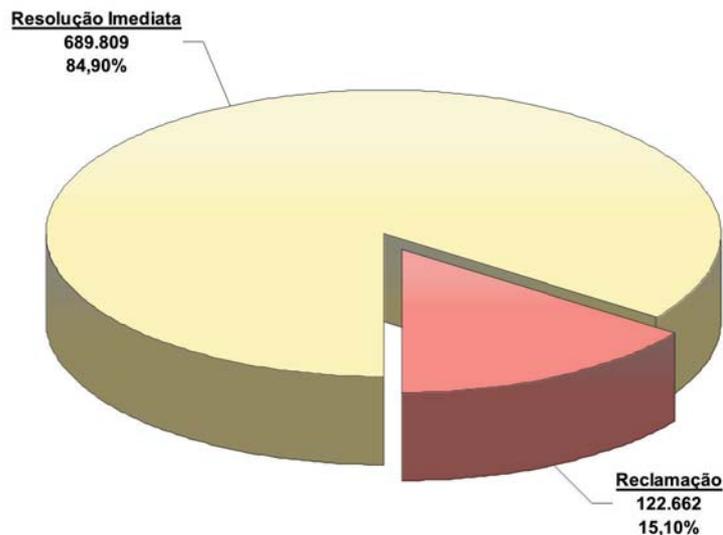
Tabela 2.1 – Atendimentos registrados no Sindec, por Tipo de Atendimento (apenas dos Procons que integram o Cadastro Nacional 2010)

Tipo de Atendimento	Total de Demandas	
	Quantidade	%
Simple Consultas	248.329	30,56%
Atendimento Preliminar	240.422	29,59%
CIP (Carta de Informações Preliminares)	176.681	21,75%
Abertura Direta de Reclamação	110.286	13,57%
Cálculo	26.094	3,21%
Encaminhamento a Fiscalização	7.104	0,87%
Reclamação de Ofício	2.451	0,30%
Inicial JEC	1.105	0,14%
Total de Demandas	812.472	100,00%

Na maior parte dos Procons integrados ao Sistema, o Processo Administrativo de Reclamação é um procedimento adotado quando não se obteve êxito na tentativa de solução preliminar do problema. Mesmo nos poucos Procons onde a Carta de Informações Preliminares – CIP não é o atendimento “padrão”, utiliza-se largamente o Atendimento Preliminar e a Simple Consultas, que também representam formas mais céleres de solução do conflito. O Processo Administrativo de Reclamação é também um instrumento do Procon para os casos de reincidência contumaz de fornecedores em determinados problemas, ou mesmo para os casos em que os fornecedores não atendem às notificações preliminares dos Procons.

Dessa forma, a partir da tabela 2.1, é possível observar que nos Procons integrados ao Sindec a maior parte dos problemas levados pelos consumidores é resolvida de forma mais rápida, sem a necessidade de abertura de um Processo Administrativo. Esse fato é melhor ilustrado pelo Gráfico 2.1.

Gráfico 2.1 – Solução imediata e abertura de Processo de Reclamação no total de atendimentos feitos pelos Procons participantes do CNRF 2010.



O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas contém, portanto, a informação daqueles fornecedores que tiveram em algum momento a chance de resolver preliminarmente os problemas e, por alguma razão, não foram efetivos nessa oportunidade. Trata-se de uma qualificação fundamental dos dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010 e que deve permear a leitura do presente Relatório Analítico.

2.2 O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010 reúne os Cadastros Estaduais e Municipais publicados em setembro de 2010. Contém as Reclamações Fundamentadas arquivadas pelos Procons no período de 01/09/2009 a 31/08/2010. Abaixo segue a relação dos estados e municípios cujos Procons publicaram Cadastros de Reclamações

Fundamentadas em setembro de 2010 e que, portanto, fazem parte do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010.

Estados: Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe e Tocantins.

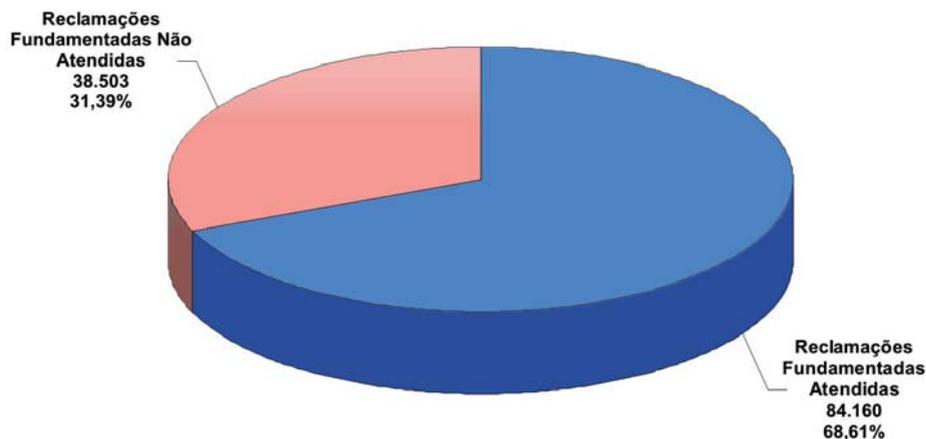
Total de 22 estados e o Distrito Federal.

Municípios: Arapiraca (AL), Vitória (ES), Anápolis (GO), Caldas Novas (GO), Itumbiara (GO), Jataí (GO), Luziânia (GO), Mineiros (GO), Rio Verde (GO), Belo Horizonte (MG), Congonhas (MG), Contagem (MG), Divinópolis (MG), Guapé (MG), Guaranésia (MG), Itabira (MG), Itaúna (MG), Juiz de Fora (MG), Montes Claros (MG), Ouro Preto (MG), Poços de Caldas (MG), Timóteo (MG), Uberaba (MG), Alta Floresta (MT), Campo Novo dos Parecis (MT), Rondonópolis (MT), Sinop (MT), Sorriso (MT), João Pessoa (PB) e Florianópolis (SC).

Total de 30 municípios.

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010 contém um total de 122.662 reclamações contra mais de 15 mil fornecedores. Do total, 84.160 (68,61%) Reclamações Fundamentadas foram atendidas e 38.503 (31,39%) não foram atendidas, como mostra o gráfico 2.2.

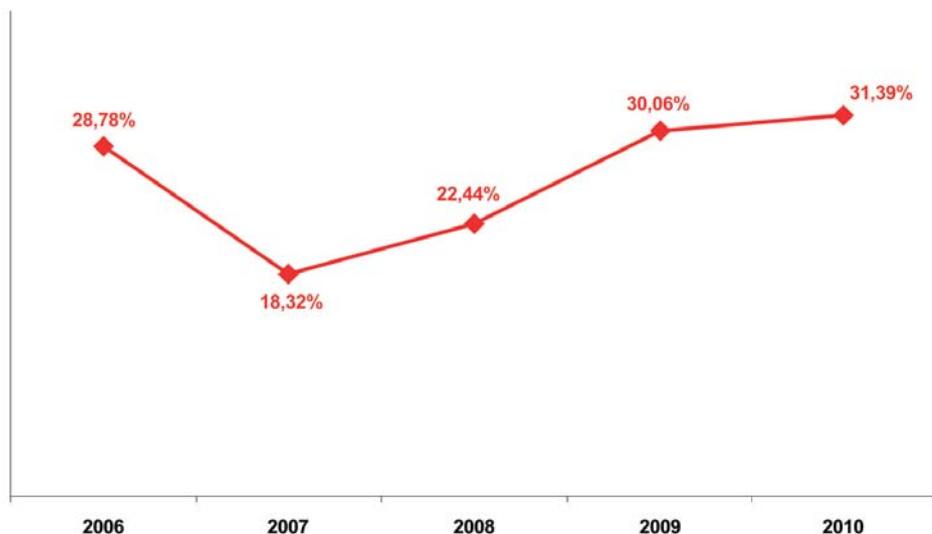
Gráfico 2.2 – Proporção de Reclamações Atendidas e Não Atendidas no Cadastro Nacional 2010



É importante destacar a proporção de Reclamações Fundamentadas não atendidas do Cadastro Nacional 2010. Considerando que a grande maioria dos Procons utiliza preponderantemente tipos de atendimento para solução rápida e que, em função disso, nos casos tratados por Processo Administrativo de Reclamação o fornecedor já teve uma oportunidade prévia para resolver o problema, a proporção de Reclamações Fundamentadas não atendidas representa um dado preocupante no contexto da política de atendimento dos Procons. Ele revela a incidência da situação em que, mesmo tendo duas oportunidades para resolver o problema (na tentativa resolver preliminarmente e na audiência que em geral ocorre no Processo Administrativo), ainda assim o fornecedor impõe ao consumidor o constrangimento de não atender à sua reclamação.

Nesse sentido, chama a atenção o fato de que a proporção de Reclamações Fundamentadas não atendidas no Cadastro Nacional vem aumentando a cada ano. Isso é mostrado no Gráfico 2.3.

Gráfico 2.3 - Evolução da Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas do Cadastro Nacional (em %)



As Reclamações Fundamentadas são qualificadas no Sindec pelos técnicos dos Procons segundo uma estrutura de classificação. Essa estrutura indica o produto ou serviço (classificação de Assunto) que é objeto da reclamação e qual o problema que efetivamente ocorreu e que foi relatado pelo consumidor (classificação de Problema). As tabelas fixas de classificação de Assunto e Problema têm mais de 230 itens cada, de modo que não é prático detalhar um ranking especificando todos esses enunciados. Para facilitar a visualização de todo o conteúdo do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010, portanto, os Assuntos e Problemas foram agrupados segundo a afinidade entre os diversos itens da tabela. A distribuição das Reclamações Fundamentadas por esses agrupamentos é mostrada nas tabelas 2.2, 2.3 e 2.4.

Tabela 2.2 – Reclamações Fundamentadas Segmentadas por Grupos de Assuntos: Produtos e Serviços Regulados

Produto / Serviço	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Aparelho de Telefone Celular	15.808	73,15%	5.801	26,85%	21.609	32,29%
Outros Serviços Financeiros	7.140	62,31%	4.318	37,69%	11.458	17,12%
Serviço de Cartão de Crédito	5.786	66,30%	2.941	33,70%	8.727	13,04%
Serviço de Telefonia Celular	5.248	60,31%	3.454	39,69%	8.702	13,00%
Serviços Bancários	3.714	60,31%	2.444	39,69%	6.158	9,20%
Serviço de Telefonia Fixa	3.269	59,57%	2.219	40,43%	5.488	8,20%
Serviço de Energia Elétrica	1.426	73,66%	510	26,34%	1.936	2,89%
Serviço de Água e Esgoto	1.093	70,56%	456	29,44%	1.549	2,31%
Planos de Saúde	538	55,01%	440	44,99%	978	1,46%
Serviços de Transporte	157	59,25%	108	40,75%	265	0,40%
Serviço de Gás Encanado	21	60,00%	14	40,00%	35	0,05%
Produtos Não Incluídos nas Demais Classificações	4	100,00%	0	0,00%	4	0,01%
Serviços Não Incluídos nas Demais Classificações	2	50,00%	2	50,00%	4	0,01%
Total	44.206	66,06%	22.707	33,94%	66.913	100,00%

Tabela 2.3 - Reclamações Fundamentadas Segmentadas por Grupos de Assuntos: Produtos e Serviços Não Regulados

Produto / Serviço	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Equipamentos Eletroeletrônicos (Exceto Telefone Celular)	15.402	72,38%	5.877	27,62%	21.279	38,17%
Eletrodomésticos Linha Branca	7.776	79,54%	2.000	20,46%	9.776	17,54%
Serviços Diversos para Pessoas	4.844	65,03%	2.605	34,97%	7.449	13,36%
Produtos Não Incluídos nas Demais Classificações	4.255	76,01%	1.343	23,99%	5.598	10,04%
Móveis em Geral e Afins	3.676	74,79%	1.239	25,21%	4.915	8,82%
Produtos e Serviços Relacionados a Veículos	1.220	53,67%	1.053	46,33%	2.273	4,08%
Vestuário, Cama, Mesa e Banho	674	78,37%	186	21,63%	860	1,54%
Produtos e Serviços Relacionados à Construção Civil	455	54,23%	384	45,77%	839	1,50%
Máquinas e Equipamentos	516	71,47%	206	28,53%	722	1,30%
Serviços Relacionados à Habitação	350	57,95%	254	42,05%	604	1,08%
Produtos e Serviços Relacionados à Saúde	272	54,62%	226	45,38%	498	0,89%
Serviços de Venda ao Consumidor	257	51,61%	241	48,39%	498	0,89%
Outros Serviços de Comunicação	110	54,73%	91	45,27%	201	0,36%
Serviços Não Incluídos nas Demais Classificações	122	70,52%	51	29,48%	173	0,31%
Produtos Alimentícios	24	37,50%	40	62,50%	64	0,11%
Total	39.953	71,67%	15.796	28,33%	55.749	100,00%

Tabela 2.4 - Reclamações Fundamentadas Segmentadas por Grupos de Problemas

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Problemas com Garantia de Produtos	32.652	75,42%	10.639	24,58%	43.291	35,29%
Problemas com Cobrança	20.329	61,95%	12.487	38,05%	32.816	26,75%
Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	12.020	70,49%	5.033	29,51%	17.053	13,90%
Problemas com Descumprimento de Oferta	6.499	66,14%	3.327	33,86%	9.826	8,01%
Problemas com Contrato	4.913	61,99%	3.012	38,01%	7.925	6,46%
Problemas Diversos com Produtos e Serviços	2.198	64,38%	1.216	35,62%	3.414	2,78%
Publicidade e Má Informação sobre a Oferta	1.405	58,11%	1.013	41,89%	2.418	1,97%
Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	1.201	67,02%	591	32,98%	1.792	1,46%
Danos Causados Por Produtos ou Serviços	1.252	71,67%	495	28,33%	1.747	1,42%
Problemas com Entrega de Documentos ao Consumidor	965	70,70%	400	29,30%	1.365	1,11%
Negativação Indevida de Consumidor	558	73,61%	200	26,39%	758	0,62%
Problemas com Tarifas e Cobranças Bancárias	167	64,98%	90	35,02%	257	0,21%
Total	84.159	68,61%	38.503	31,39%	122.662	100,00%

Os dados das tabelas indicam um predomínio das Reclamações Fundamentadas associadas a produtos. Excluindo os produtos alimentícios e os hospitalares, os registros relacionados a produtos correspondem a mais de 68 mil Reclamações Fundamentadas, o que representa mais de 55% de todo o Cadastro Nacional 2010. Outro dado relevante é que só as Reclamações Fundamentadas sobre aparelhos de telefone celular somam mais de 17% do total de Reclamações Fundamentadas (total de 21.609 Reclamações). Esse número é maior do que a soma das Reclamações sobre cartão de crédito e serviço de telefonia móvel, que freqüentemente são os outros temas muito reclamados pelos consumidores.

Ainda sobre a preponderância das Reclamações Fundamentadas sobre produtos, merece destaque o assunto microcomputadores. No Cadastro Nacional 2008, microcomputadores eram o 5º assunto mais reclamado, com 3,8% do total de Reclamações Fundamentadas. No ano passado, microcomputadores eram o 8º assunto mais reclamado, com 5,6% do total no ano. Já em 2010, as Reclamações Fundamentadas sobre microcomputadores representam 8,04%

do total do Cadastro Nacional, o que levou esse assunto a ser o segundo mais reclamado, atrás apenas dos aparelhos de telefone celular. Dessa forma, a soma de apenas dois assuntos, entre os mais de 230 da tabela de classificação do Sindec, representam um quarto do total de Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2010.

2.3 O Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas

Assim como o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas consolidou-se como um instrumento essencial para a política nacional de defesa do consumidor e como fonte de consulta qualificada para toda a sociedade, o Relatório Analítico firmou-se como um documento de referência para todos os interessados na defesa do consumidor no Brasil. A lista do Cadastro Nacional contém, como já mencionado, mais de 122 mil reclamações contra mais de 15 mil fornecedores. A lista especifica, ainda, os problemas associados a essas reclamações e a indicação de atendimento ou não atendimento, como exige o Artigo 44 da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor (CDC). Desse modo, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC reconheceu, já a partir de 2008, a necessidade de produzir e divulgar, paralelamente à edição do próprio Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, o Relatório Analítico.

A importância deste documento é evidenciada pela série resultados relevantes decorrentes da sua publicação, a saber:

Utilização das suas informações por diversos atores públicos e privados

O Relatório Analítico é citado como fonte de dados em diversas matérias veiculadas pela imprensa e em documentos produzidos por representantes de empresas. Membros do Ministério Público em várias localidades brasileiras também utilizam as informações do Relatório Analítico em seus trabalhos.

Referência para implementação de cooperação entre DPDC e outros órgãos

Recentemente o DPDC celebrou acordos de cooperação técnica com o Banco Central e com a Comissão de Valores Mobiliários, para execução de uma ampla agenda de iniciativas no campo da defesa do consumidor, nas áreas de atuação desses órgãos. Embora esses acordos prevejam uma atuação em diversas frentes, uma importante é o acompanhamento das reclamações dos setores envolvidos. Uma fonte essencial para esse acompanhamento é justamente o panorama apresentado pelo Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, examinado com mais detalhes no seu Relatório Analítico.

Referência para oficinas da Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor – ENDC incorporou, como estratégia para a elaboração das suas oficinas, o exame das informações do Sindec relacionadas aos temas trabalhados. Nesse contexto, três segmentos destacados no último Relatório Analítico foram trabalhados por meio de oficinas da ENDC: Telecomunicações, Assuntos Financeiros (foco em cartões de crédito e tarifas bancárias) e Planos de Saúde.

Isso coloca o Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas como um dos instrumentos basilares para execução de uma política pública estruturante da maior relevância para a defesa do consumidor, como é a ENDC.

Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor

Trata-se de uma iniciativa que foi concebida diretamente a partir dos exames realizados no Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009.

A divulgação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas provoca uma questão recorrente: o que o DPDC fará em relação dos fornecedores mais reclamados? Não obstante o DPDC e todos os órgãos de defesa do consumidor não abram mão da utilização de todos os instrumentos legais e de política pública para enfrentar os problemas de violação aos direitos dos consumidores, o Departamento vislumbrou um espaço para que essa questão fosse direcionada diretamente aos fornecedores mais reclamados do Cadastro Nacional. Nesse sentido, a pergunta passou a ser qual é o compromisso que cada fornecedor mais reclamado

pode assumir perante os seus consumidores, com vistas a melhorar o atendimento às suas reclamações.

Partindo dessa diretriz, o DPDC trabalho na construção de três indicadores, em relação aos quais os fornecedores mais reclamados do Cadastro Nacional 2009 foram convocados a apresentar metas de melhoria. Os três indicadores estabelecidos foram:

Redução da quantidade de atendimentos: Para esse indicador, os fornecedores tiveram de apresentar metas de redução do total de consumidores que necessitam procurar os Procons. O cálculo dessa meta é feito por meio da soma de todas as demandas registradas nos atendimentos dos Procons integrados ao Sindec;

Aumento das soluções nas Cartas de Informações Preliminares – CIP: A CIP é uma notificação prévia enviada aos fornecedores, um tipo de atendimento em que se cria uma oportunidade para resolução do problema do consumidor sem a necessidade de abertura de processo administrativo. Para esse indicador os fornecedores tiveram de apresentar meta de aumento da proporção de CIP finalizadas que não se tornaram reclamações.

Acordos em reclamações (Processos Administrativos de Reclamação Fundamentada): Para esse indicador, os fornecedores tiveram de apresentar metas de aumento da proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas no Cadastro Nacional 2010.

O estudo do Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 foi crucial, entre outras coisas, para determinar quais fornecedores deveriam ser convocados para a participação do Projeto. Seguindo os destaques temáticos feitos no Relatório Analítico de 2009, aderiram ao Projeto sete instituições financeiras, três operadoras de telefonia móvel e três grupos de varejo.

O Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor abriu uma importante frente nas políticas nacionais de defesa do consumidor, ao levar os fornecedores mais reclamados do Cadastro Nacional a assumirem compromissos públicos com os seus consumidores e ao dar transparência para a sociedade não só dos compromissos assumidos, mas também dos resultados alcançados e das compensações para os consumidores pelo não cumprimento das metas.

Todos os fornecedores que participaram da primeira edição já demonstraram interesse em seguir no Projeto. O DPDC foi também comunicado do interesse de adesão por parte de fornecedores que não participaram da primeira edição do Projeto.

2.4 A Edição 2010 do Relatório Analítico

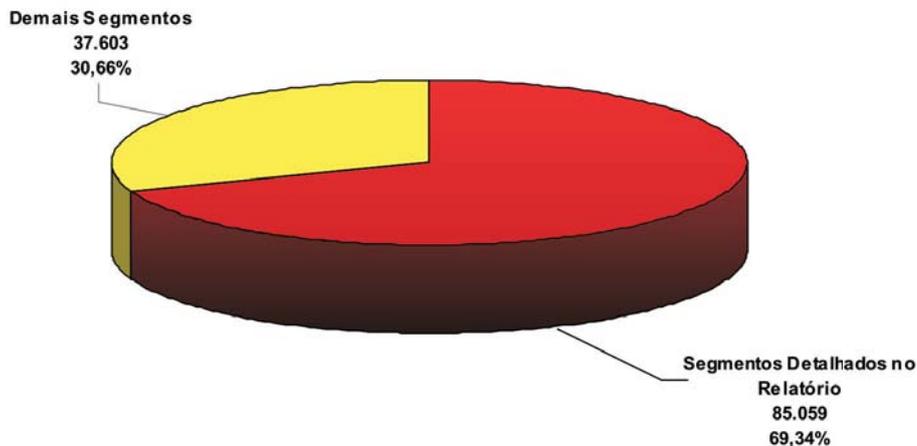
A edição 2010 do Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, a exemplo da edição 2009, examinará com maior profundidade as reclamações fundamentadas contra os fornecedores dos segmentos de telecomunicações, de assuntos financeiros, de saúde e de varejo.

No caso dos segmentos de telecomunicações e de assuntos financeiros, estes continuam sendo os mais reclamados, o que faz com que tenham o maior peso nas reclamações fundamentadas do Cadastro Nacional 2010. O segmento de saúde está sendo destacado no Relatório Analítico pelo seu caráter estratégico nas políticas públicas trabalhadas pelo DPDC. As reclamações fundamentadas sobre o segmento de saúde, por envolver problemas com a integridade e com a saúde do consumidor, vêm sendo estudadas de forma mais específica pelo Departamento.

A presença de capítulos sobre esses três segmentos no Relatório Analítico do Cadastro Nacional 2010 permitirá uma abordagem comparativa em relação a 2009, possibilitando o exame da evolução dos números relacionados aos segmentos mais reclamados no mercado de consumo.

Com relação ao segmento de varejo, em 2009 foi estudado o setor de supermercados. Em 2010, esse estudo foi ampliado para incorporar o setor de varejo, de um modo geral. Essa ampliação se justifica pela evolução do número de reclamações relacionadas a produtos, sobretudo computadores e equipamentos de informática e aparelhos de telefone celular.

O gráfico a seguir ilustra a proporção dos segmentos examinados no presente Relatório Analítico 2010, em relação ao total de reclamações fundamentadas do Cadastro Nacional 2010.



A tabela abaixo apresenta os quatro segmentos detalhados no Relatório Analítico do Cadastro Nacional 2010, de acordo com a proporção de reclamações atendidas de cada segmento. Essa informação é um componente relevante de análise, considerando, como já foi afirmado, que os Procons privilegiam formas de atendimento prioritariamente voltadas para a solução célere e preliminar dos conflitos.

Segmento	% Atendidas
Varejo	73,58%
Telecomunicações	68,07%
Assuntos Financeiros	63,28%
Saúde	55,31%

O Relatório Analítico 2010 apresenta também a totalidade das reclamações fundamentadas do Cadastro Nacional segundo a Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE, do IBGE.

Finalmente, há um capítulo com informações básicas sobre todos os Procons, estaduais e municipais, cujos cadastros locais constituem a base para o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010.



Capítulo 3

Telecomunicações

3.1 Introdução

O presente capítulo pauta-se na agenda do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, SNDC, ao longo do último ano e em seus desdobramentos para apresentar novas análises consideradas relevantes dentro do âmbito da defesa do consumidor e para permitir uma maior compreensão sobre o mercado de telecomunicações no Brasil sob a ótica do consumidor. A necessidade de uma seção específica para o tema no relatório analítico de 2010 justifica-se por sua preponderância na pauta da defesa do consumidor. Desde a inauguração do SINDEC, em outubro de 2004, as reclamações relativas a produtos e serviços de telecomunicações freqüentam o topo dos rankings de atendimentos dos Procons integrados em todo o país. Como nos anos anteriores, o setor de telecomunicações continua a exigir ações substantivas do DPDC e dos demais integrantes do SNDC para garantir o respeito aos direitos dos consumidores.

No ano de 2009, o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas apontou que os processos relativos a telecomunicações superaram em muito os demais segmentos do mercado de consumo, representando 39,45% do total registrado junto aos órgãos de defesa do consumidor. Em 2010, como demonstram as próximas páginas deste capítulo, o cenário não é diferente. Deve-se ressaltar, por exemplo, que o ano foi marcado, ainda em seu primeiro semestre, pelo debate sobre a essencialidade do Aparelho Celular no uso dos serviços de telefonia móvel.

Ainda que esse entendimento pareça intuitivo a qualquer cidadão usuário das tecnologias de comunicação móveis, sobretudo àqueles que já foram privados dos serviços pelos quais remuneraram mensalmente as operadoras em decorrência de uma simples falha no terminal de comunicação (Aparelho celular), a discussão aborda a aplicação do disposto do Art. 18, § 3º, da Lei 8.078/1990, Código de Defesa do Consumidor. É importante destacar que atualmente essa questão está sob apreciação do Poder Judiciário.

Essa discussão, contudo, é apenas uma das questões tratadas neste capítulo. As análises apresentadas a seguir fornecem apontamentos sobre os principais problemas encontrados hoje nos principais segmentos do mercado de telecomunicações, focalizando as diferentes condutas mantidas pelos fornecedores em relação ao tratamento que conferem às demandas dos consumidores.

3.2 Apresentação dos dados de 2010 para o Setor de Telecomunicações

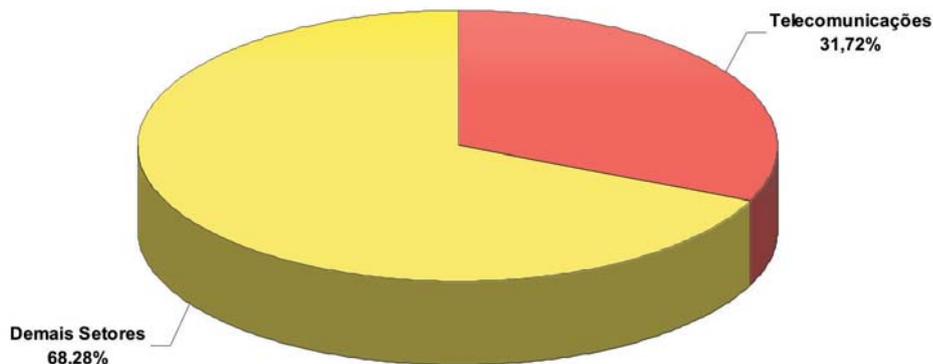
Como ponto de partida na busca de uma compreensão mais detalhada acerca dos problemas enfrentados pelos consumidores de produtos e serviços de telecomunicações, algumas considerações gerais tornam-se oportunas a fim de posicionar o setor dentro do mercado de consumo brasileiro. Na atual tabela de classificação do SINDEC, cuja estrutura é utilizada pelos técnicos de atendimento de todos os Procons integrados para classificar os atendimentos diários, há 238 categorias de assunto, os quais variam dentro de sete áreas primárias: Alimentos; Assuntos Financeiros; Habitação; Produtos; Saúde; Serviços Essenciais e Serviços Privados. O setor de telecomunicações, visando permitir uma análise integrada dos segmentos, foi construído a partir de um recorte transversal, reunindo dentro de um mesmo rótulo assuntos de três das sete áreas mencionadas: (i) Serviços Essenciais; (ii) Serviços Privados e (iii) Produtos. Da primeira, constam os segmentos de Telefonia Fixa e Telefonia Celular. Na segunda, encontram-se os segmentos de TV por Assinatura e Internet. Na terceira, dada sua função imprescindível para a prestação dos serviços de telefonia móvel, foi considerado o segmento de Aparelhos Celulares.

Nota-se, dessa forma, que apenas cinco dentre os 238 assuntos (2,1%) compõem o objeto deste capítulo, o que poderia sugerir, à primeira análise, uma baixa participação de telecomunicações no total de Reclamações. O valor apurado, no entanto, ainda que considere a grande amplitude de produtos e serviços ofertados no mercado de consumo, é bastante elevado. O setor de telecomunicações, conforme ilustra o gráfico a seguir, é o setor mais reclamado nos Procons, respondendo por 31,72% do Cadastro Nacional de 2010, com 38.905 (trinta e oito mil novecentos e cinco) Reclamações Fundamentadas. Esse valor é coerente com a participação do setor no total de demandas do SINDEC, em que a participação de telecomunicações sempre esteve acima dos 30%.

Se por um lado é verdade que a grande maioria da população utiliza algum tipo de serviço de telecomunicação, por outro também é verdade que possuem amplo acesso a serviços financeiros e ao comércio varejista¹, setores estes que apresentam valores bem menos expressivos (21% em ambos os casos) no Cadastro 2010, como apresentarão os capítulos subseqüentes.

1 Para a análise dos dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010, o capítulo sobre Varejo considerou as Reclamações relativas a Aparelhos Celulares registradas contra fornecedores cujas CNAEs Principais (Classificação Nacional de Atividades Econômicas/IBGE) se relacionam a atividades do comércio varejista.

Gráfico 3.1 - Participação do segmento de Telecomunicações no total de Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2010



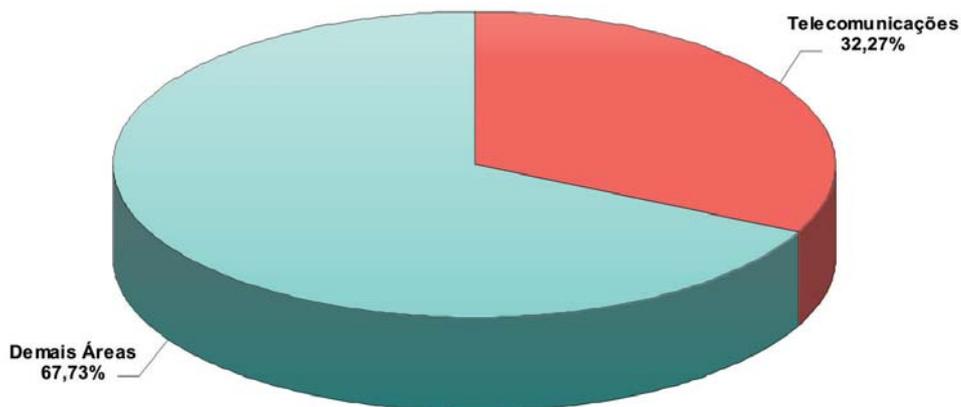
Esse grande volume de Reclamações torna-se mais significativo quando analisado em conjunto com o percentual de atendimento das Reclamações, que evidencia o tratamento conferido ao consumidor e a conduta geral adotada pelos fornecedores. Como visto no capítulo 2, no caso em que o fornecedor soluciona o problema apresentado pelo consumidor em uma Reclamação fundamentada, ela é classificada como atendida. Quando o fornecedor não soluciona o problema, a Reclamação fundamentada é classificada como não atendida. Ao fornecedor, portanto, mesmo após a instauração do processo administrativo, é dada a chance de atender a solicitação do consumidor.

Diante dessa possibilidade, que em muitos casos sucedem outras negativas de resolução do problema por parte do fornecedor (Atendimento Preliminar e CIP), o não atendimento da

Reclamação caracteriza uma decisão unilateral do fornecedor, haja vista que elas são classificadas com Fundamentadas pelo Procon somente nos casos em que a análise dos fatos e evidências apresentadas pelo consumidor resulta em parecer favorável.

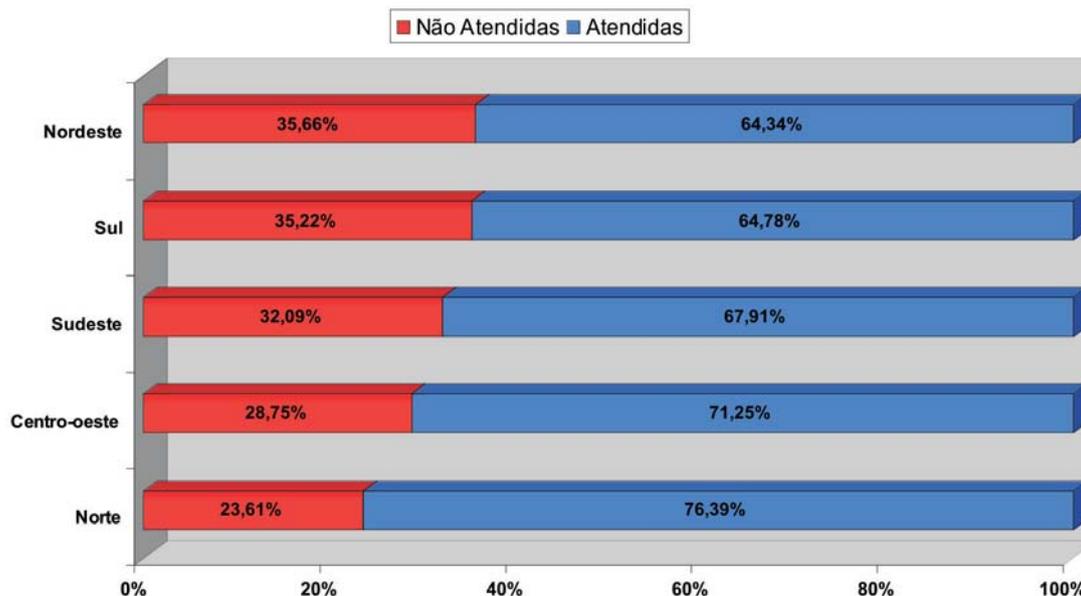
Feitas essas considerações, a participação do setor de telecomunicações no total de não atendimentos, 32,27%, revela-se preocupante, pois supera, inclusive, sua participação no volume de processos.

Gráfico 3.2 - Participação do segmento de Telecomunicações no total de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas do Cadastro Nacional 2010



Do ponto de vista geográfico, os fornecedores que menos acatam as solicitações dos consumidores, conforme indica o gráfico 3.3, encontram-se nas regiões Nordeste e Sul, onde 35% das reclamações não foram atendidas durante o período do Cadastro Nacional. Em comparação com o ano de 2009, as regiões Sul, Sudeste e Nordeste apresentaram redução na proporção de atendimentos, sendo esta última a mais significativa, 8,5 p.p..

Gráfico 3.3 - Segmento de Telecomunicações: Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2010, por Região



Vale ressaltar, contudo, que esses valores não revelam necessariamente condutas de empresas locais, mas de fornecedores que atuam nessas regiões. A maioria das reclamações referentes ao setor de telecomunicações, afinal, corresponde a grupos econômicos de atuação nacional, como operadoras de telefonia e fabricantes de aparelhos celulares. No caso destas últimas, é importante destacar a disparidade entre os serviços oferecidos no pós-venda, sobretudo aqueles referentes a assistências técnicas, que não apresentam a mesma capilaridade nas diversas regiões. Conforme relatos de consumidores registrados no SINDEC, a ausência de assistências técnicas nas regiões norte e nordeste, por exemplo, impõe ao consumidor a obrigação de enviar o produto, via correio, a outros estados para reparo, o que provoca lentidão na resolução do problema, em desacordo com o disposto no Art. 18 do CDC. O trecho seguinte representa um caso concreto registrado no SINDEC:

“A consumidora informa que no dia 03/04/2010, adquiriu na loja **, um telefone celular da fabricante **, modelo **, n° de serie: **, no valor de R\$ 103,91(cento e três reais e noventa e um centavos), conforme consta na Nota Fiscal de n°. ** (cópia em anexo). Ocorre que no mês de Maio de 2010, o referido aparelho apresentou o seguinte vício: tela apagou fato que levou a reclamante a enviar o aparelho a fabricante **, por meio dos CORREIOS, haja vista não haver assistência técnica autorizada do fabricante no Estado, conforme consta no comprovante dos correios datada de 10/05/2010 (cópia em anexo). Contrariando a Legislação do Consumidor e para total frustração da reclamante, passados alguns dias, se dirigiu aos Correios para buscar informações sobre o retorno do telefone, sendo informada que o aparelho teria sido extraviado. A consumidora então entrou em contato com a fabricante **, onde obteve a informação de que o aparelho não havia chegado em seu destino, não dando uma solução plausível para o impasse. Diante do exposto, requer a reclamante à mediação deste Instituto frente à reclamada, no sentido de aceitar pelo não cumprimento a oferta de garantia, outro telefone celular com base no Código de Defesa do Consumidor”. (sic)

Afora a proporção de atendimento de Reclamações, a região Nordeste também apresenta um cenário preocupante para o setor de telecomunicações quando a análise é realizada a partir do volume total de Reclamações (Tabela 3.1). A região, embora tenha sido a terceira colocada em número total de atendimentos, considerando-se apenas o Procons que publicaram o Cadastro e o período de apuração, apresenta o maior número absoluto de reclamações referentes a telecomunicações, 16.838 (dezesseis mil oitocentos e trinta e oito).

Tabela 3.1 - Segmento de Telecomunicações: Volume de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2010, por Região

Posição	Região	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
		Quantidade	Quantidade	Quantidade
1º	Nordeste	10.833	6.005	16.838
2º	Sudeste	6.169	2.915	9.084
3º	Centro-oeste	4.725	1.907	6.632
4º	Norte	4.218	1.304	5.522
5º	Sul	537	292	829
Total		26.482	12.423	38.905

Na análise nacional, o panorama atual do setor de telecomunicações fica mais claro quando seus diversos segmentos são isolados. Nesse caso, a distribuição das Reclamações permanece estável em relação ao ano anterior. Dentre os cinco componentes analisados no setor, o segmento de Aparelho Celular continua a ocupar o topo do ranking de Reclamações, com 21.609 (vinte e um mil seiscentos e nove) registros. Essa posição, observada desde o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2007, não deixa dúvidas quanto aos problemas enfrentados pelos consumidores. Dada a importância do produto para o Serviço de telefonia móvel, fabricantes de aparelhos e operadoras de telefonia compartilham os mesmo clientes, o que e deveria se refletir em um valor semelhante de reclamações nos Procons. O que se observa, entretanto, conforme tabela 3.2, é uma superioridade de 348% das Reclamações referentes a aparelhos sobre as Reclamações relativas a serviços de telefonia celular. De acordo com os números apurados, 2,5 consumidores enfrentaram problemas com aparelho para cada consumidor com problema no serviço.

De forma conjunta, o segmento de Telefonia Móvel (serviços + aparelhos) respondem por 78% das reclamações registradas no setor de telecomunicações. Em seguida aparecem os segmentos de Telefonia Fixa, com 14,1%; Internet, com 5,58% e TV por Assinatura, com 2,4%. Quando o critério de análise é o percentual de atendimento, os serviços de telefonia fixa e telefonia celular revelam-se especialmente problemáticas aos consumidores, com percentuais de não atendimento de 40,43% e 39,69%, respectivamente. Esses valores ficaram bem acima da média do setor, que apresentou 31,9% de não atendimentos no Cadastro Nacional de 2010. O setor de TV por Assinatura, por outro lado, atendeu 78,5% das Reclamações.

Tabela 3.2 - Segmento de Telecomunicações: Distribuição das Reclamações Fundamentadas do Cadastro 2010 por Assunto

Posição	Assunto	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
		Quantidade	Quantidade	Quantidade
1º	Aparelho Celular	15.808	5.801	21.609
2º	Telefonia Celular	5.248	3.454	8.702
3º	Telefonia Fixa	3.269	2.219	5.488
4º	Internet	1.423	748	2.171
5º	TV Por Assinatura	734	201	935
Total		26.482	12.423	38.905

O ranking dos fornecedores mais demandados do setor de telecomunicações evidencia a preponderância de operadoras de serviços de telefonia e de fabricantes de aparelhos celulares. Como se observa na tabela 3.3, os mais Reclamados de 2010 são Oi, Claro/Embratel, Sony Ericsson, LG e TIM/Intelig.

Tabela 3.3 - Fornecedores Mais Reclamados em Telecomunicações no Cadastro Nacional 2010

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
OI	4.041	53,32%	3.538	46,68%	7.579	19,48%
CLARO/EMBRATEL ²	2.454	66,49%	1.237	33,51%	3.691	9,49%
SONY ERICSSON	1.856	74,18%	646	25,82%	2.502	6,43%
LG	2.175	89,29%	261	10,71%	2.436	6,26%
TIM/INTELI ³	1.405	59,03%	975	40,97%	2.380	6,12%
VIVO	1.497	74,33%	517	25,67%	2.014	5,18%
SAMSUNG	1.527	76,08%	480	23,92%	2.007	5,16%
NOKIA	1.392	70,95%	570	29,05%	1.962	5,04%
STARCELL ⁴	450	62,15%	274	37,85%	724	1,86%
MOTOROLA	434	70,68%	180	29,32%	614	1,58%
NET	469	76,76%	142	23,24%	611	1,57%
Demais Fornecedores	8.782	70,91%	3.603	29,09%	12.385	31,83%
Total	26.482	68,07%	12.423	31,93%	38.905	100,00%

Em relação à conduta dos fornecedores do setor, considerando-se todos os cinco segmentos, o ranking é mais heterogêneo quanto à natureza dos fornecedores. Nesse caso, operadoras de telefonia e fabricantes de aparelhos dividem as dez primeiras posições com alguns nomes do comércio varejistas. Essa ocorrência resulta da solidariedade destes últimos nos problemas relativos a aparelhos celulares, pois, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, também são responsáveis pela solução dos problemas de produtos que comercializam.

- 2 Conforme Ato de Concentração 53500.000595/2004, aprovado em 20 de agosto de 2009 pelo CADE, os fornecedores Claro e Embratel fazem parte do mesmo grupo econômico, controlado pela Telmex. Ademais, os fornecedores Claro e Embratel foram autorizados a ofertar serviços conjuntamente, por meio de contrato de parceria.
- 3 Conforme Ato de Concentração 53500.010496/2009, aprovado em 12 de julho de 2010, a Intelig Telecomunicações Ltda foi adquirida pelo grupo Telecom Itália, que passou o controle da Intelig à TIM Participações S.A.
- 4 A Starcell é uma empresa atuante nos estados da Bahia e Sergipe, cuja principal área de atuação é a prestação de serviços de assistência técnica.

Dos fornecedores que participaram do Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor⁵ (Vivo, Claro e TIM), todos apresentaram avanços quando comparados com o Cadastro de 2009. Se as Reclamações registradas em todas as áreas do SINDEC forem consideradas, a Vivo apresenta o maior percentual de atendimento dentre os participantes do projeto, com 75% em 2010. A Claro, por sua vez, foi o fornecedor com maior aumento da proporção de acordos firmados em audiências – de 52,2% em 2009 para 63,9% em 2010. Já a TIM, apesar de não ter apresentado aumento na proporção de acordos, manteve o valor registrado em 2009, 59%, o que rompe com a trajetória ascendente observada nos últimos anos.

A tabela a seguir apresenta apenas os valores relativos aos registros efetuados no setor de telecomunicações, desconsiderando, por exemplo, Reclamações relativas a cobranças que tenham sido registradas na área de Assuntos Financeiros.

5 As propostas de melhoria de atendimento apresentadas pelos fornecedores ao DPDC, bem como os resultados alcançados na primeira edição do Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor, estão disponíveis no portal do Ministério da Justiça: www.mj.gov.br.

Tabela 3.4 - Fornecedores Mais Reclamados em Telecomunicações no Cadastro Nacional 2010, Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
OI	4.041	53,32%	3.538	46,68%	7.579	19,48%
TIM/INTELEG	1.405	59,03%	975	40,97%	2.380	6,12%
STARCELL	450	62,15%	274	37,85%	724	1,86%
CLARO/EMBRATEL	2.454	66,49%	1.237	33,51%	3.691	9,49%
INSINUANTE	181	66,79%	90	33,21%	271	0,70%
RICARDO ELETRO	303	66,89%	150	33,11%	453	1,16%
LOJAS AMERICANAS	239	68,88%	108	31,12%	347	0,89%
NELINHO TELEFONES ⁶	181	70,16%	77	29,84%	258	0,66%
MOTOROLA	434	70,68%	180	29,32%	614	1,58%
NOKIA	1.392	70,95%	570	29,05%	1.962	5,04%
Demais Fornecedores	15.402	74,67%	5.224	25,33%	20.626	53,02%
Total	26.482	68,07%	12.423	31,93%	38.905	100,00%

Passando à análise dos problemas gerais, o ranking a seguir confirma a preponderância das Reclamações relativas a aparelhos celulares. Dado que Garantia, Falta de Peça de Reposição e Produto Entregue com Danos/Defeitos são problemas relacionados à área de Produtos no SINDEC, o objeto não pode ser outro no setor de telecomunicações, pois Aparelho Celular é único produto analisado. Todos os demais temas do capítulo referem-se a serviços.

O total de registros relativos a esses três problemas efetivamente registrados no assunto Aparelhos Celulares do SINDEC, conforme será tratado mais adiante em tópico específico, é menor do que os valores apresentados na tabela 3.7. Essa diferença demonstra que outros segmentos foram contaminados por problemas decorrentes de aparelhos celulares, que acabaram respondendo solidariamente no Cadastro Nacional 2010.

Conforme dispõe o art. 18 do CDC, “os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo (...)”. Assim, se o aparelho celular, por vício,

6 A Nelinho Telefones é uma empresa que atua no comércio de produtos e serviços de telefonia sediada em Salvador, Bahia.

deixa de funcionar, tanto o comerciante, a operadora e o fabricante do bem possuem o dever de atender diretamente o consumidor e oferecer uma das seguintes alternativas: 1) a substituição do produto por outro da mesma espécie; 2) a restituição da quantia paga; 3) o abatimento proporcional do preço.

Com essa possibilidade, os vícios afetam, por exemplo, as operadoras de telefonia móvel, que dependem do aparelho para fornecerem seus serviços aos consumidores. Estas, ainda que ofereçam serviços eficientes, estáveis e em conformidade com as disposições contratuais, podem responder a processos administrativos pelos vícios em aparelhos. Cabe ressaltar, contudo, que a contaminação não se limita a esse segmento. O capítulo 5 deste relatório mostrará, por exemplo, que os aparelhos respondem por 29,4% das Reclamações do setor varejista.

Tabela 3.5 - Problemas mais Reclamados em Telecomunicações no Cadastro Nacional 2010

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Problemas de Garantia ⁷	9.350	3.222	12.572
Problemas de Cobrança ⁸	5.271	3.849	9.120
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	3.111	1.248	4.359
Falta de peça de reposição	2.191	741	2.932
Problemas de Contrato ⁹	1.375	795	2.170
Demais Problemas (30)	5.184	2.568	7.752
Total	26.482	12.423	38.905

7 O item "Problemas de Garantia" agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Garantia - Descumprimento, prazo. 2) Garantia (Abrangência, cobertura, etc.).

8 O item "Problemas de Cobrança" agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. 2) Cobrança de embalagem (sacolas). 3) Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida). 4) Cobrança indevida/abusiva. 5) Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. 6) Procedimento de cobrança violenta/difamatória.

9 O item "Problemas de Contrato" agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. 2) Contrato - Rescisão/alteração unilateral. 3) Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.).

Quando o foco da análise é o percentual de atendimento das Reclamações, não há distinção clara entre a participação dos diversos segmentos. Como mostra a tabela 3.6, os cinco problemas com menor proporção de atendimento no setor de telecomunicações são característicos tanto de prestadores de serviços quanto de fabricantes. O topo do ranking é ocupado por problemas relacionados a Venda/Oferta/Publicidade Enganosa, que respondem pelo não atendimento de 43,85% dos consumidores em telecomunicações. Esse valor é bem próximo do segundo colocado, Problemas de Cobrança, que apresentou 42,2% de recusas. Nota-se que o número absoluto de Reclamações relativas à última é bem superior à primeira, com 9.120 registros, o que lhe confere uma maior participação dentro do setor, 23,44%.

Tabela 3.6 - Problemas de Telecomunicações no Cadastro Nacional 2010, Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Venda/Oferta/Publicidade Enganosa ¹⁰	338	56,15%	264	43,85%	602	1,55%
Problemas de Cobrança	5.271	57,80%	3.849	42,20%	9.120	23,44%
Recusa injustificada em prestar serviço	360	61,86%	222	38,14%	582	1,50%
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído	1.152	62,85%	681	37,15%	1.833	4,71%
Problemas de Contrato	1.375	63,36%	795	36,64%	2.170	5,58%
Demais Problemas (29)	17.986	73,12%	6.612	26,88%	24.598	63,22%
Total	26.482	68,07%	12.423	31,93%	38.905	100,00%

10 O item "Venda/Oferta/Publicidade enganosa" agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Publicidade enganosa. 2) Venda enganosa. 3) Venda/Oferta/publicidade enganosa.

3.3 Apresentação dos dados de 2010 por Assunto

Aparelho Celular

Pelo quarto ano seguido, o segmento de Aparelho Celular foi o mais Reclamado do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, respondendo por 17,6% dos processos classificados como fundamentados pelos Procons. Essas reclamações, conforme tabela 3.7, recaem majoritariamente sobre as empresas fabricantes, mas alcançam também assistências técnicas e varejistas que comercializam o produto, inclusive operadoras de telefonia.

Analisando-se os números listados, Sony Ericsson e LG destacam-se como fornecedores mais reclamados, seguidos por Samsung e Nokia. Dentre os principais fabricantes que atuam no mercado brasileiro, a Motorola foi a que menos registrou problemas de consumidores em 2010, aparecendo na sexta posição do ranking, com 566 Reclamações. Esses números referentes a fabricantes, contudo, são subestimados, visto que, em muitos casos, os consumidores registram queixas contra outros fornecedores da cadeia de aparelhos celulares, como assistências técnicas e operadoras de telefonia. Essa constatação fica evidente na tabela a seguir, que lista Starcell, Claro/Embratel e Vivo dentre os fornecedores mais reclamados.

Tabela 3.7 - Fornecedores Mais Reclamados em Aparelho Celular

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
SONY ERICSSON	1.695	74,02%	595	25,98%	2.290	10,60%
LG	1.958	88,84%	246	11,16%	2.204	10,20%
SAMSUNG	1.350	75,29%	443	24,71%	1.793	8,30%
NOKIA	1.269	71,29%	511	28,71%	1.780	8,24%
STARCELL	423	61,93%	260	38,07%	683	3,16%
CLARO/EMBRATEL	440	72,49%	167	27,51%	607	2,81%
VIVO	461	77,35%	135	22,65%	596	2,76%
MOTOROLA	395	69,79%	171	30,21%	566	2,62%
Demais Fornecedores	7.817	70,49%	3.273	29,51%	11.090	51,31%
Total	15.808	73,15%	5.801	26,85%	21.609	100,00%

No que diz respeito às causas das reclamações no segmento de Aparelhos Celulares, os dados apontam para três problemas principais: Garantia, Produto Entregue com Danos/Defeitos e Falta de peças de reposição. Examinando-se esses três problemas do ponto de vista qualitativo, nota-se que eles representam justamente um afastamento dos princípios e dos requisitos definidos pela norma regulatória para a homologação dos produtos, com vistas à sua comercialização.

Vale recapitular, afinal, que os aparelhos de telefone celular são produtos que passam pela homologação da Anatel. Assim, os seus fabricantes e fornecedores submetem-se ao disposto na Resolução n.º 242, editada pela Anatel em 30/11/2000. Essa norma estabelece que são princípios gerais dos processos de certificação e de homologação de produtos para telecomunicações “assegurar que os fornecedores dos produtos atendam a requisitos mínimos de qualidade para seus produtos” (Artigo 2º, inciso II) e “assegurar que os produtos para telecomunicações comercializados no país, em particular aqueles ofertados pelo comércio diretamente ao público, possuam um padrão mínimo de qualidade e adequação aos serviços a que se destinam” (Artigo 2º, inciso III). Entende-se, portanto, que ao peticionar, junto ao órgão competente, a homologação de um aparelho, como condição para que o mesmo seja comercializado em território brasileiro, o fabricante e o fornecedor se comprometem com o respeito a esses princípios.

Tal fato evidencia a necessidade de maior atenção da entidade regulatória no sentido de monitorar e fiscalizar a qualidade dos aparelhos celulares colocados no mercado de consumo, tanto no momento da homologação, quanto no pós-venda.

Outro fato digno de nota é a presença de Problemas de Contrato na quarta posição, que pode ser entendida, de modo geral, como um desdobramento dos problemas associados à garantia, pois estes se referem, em boa parte dos casos, ao descumprimento de cláusulas relativas à cobertura ou ao atendimento das assistências técnicas.

Tabela 3.8 - Problemas Mais Reclamados em Aparelho Celular, Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Garantia	8.312	73,95%	2.928	26,05%	11.240	52,02%
Produto entregue com danos/ defeitos (vício do produto)	3.111	71,37%	1.248	28,63%	4.359	20,17%
Falta de peça de reposição	2.191	74,73%	741	25,27%	2.932	13,57%
Problemas na Entrega do Produto	1.148	73,87%	406	26,13%	1.554	7,19%
Problemas de Contrato	203	61,70%	126	38,30%	329	1,52%
Demais Problemas (9)	843	70,54%	352	29,46%	1.195	5,53%
Total	15.808	73,15%	5.801	26,85%	21.609	100,00%

De maneira geral, os fornecedores do setor evadem-se da responsabilidade pelos vícios de qualidade, dado que boa parte das Reclamações recai sobre procedimentos de substituição e reparo de aparelhos viciados. Os varejistas remetem os consumidores às assistências técnicas e estas, por sua vez, recusam-se a substituir o telefone, adotando a política de retê-lo para avaliação. Ocorre que, no mais das vezes, os laudos são inconclusivos quanto às causas do vício, deixando o consumidor sem o aparelho por longos períodos para, ao final, informá-lo que a troca não será efetuada.

Essa prática é confirmada pela tabela 3.9, a seguir, que apresenta o ranking dos fornecedores que menos atendem aos consumidores. Nesse caso, a primeira posição é ocupada pela Starcell, rede de assistência técnica atuante na região nordeste.

Os aparelhos celulares, como se sabe, têm por finalidade viabilizar a prestação do serviço de telefonia móvel, sendo o único meio disponível para tanto.

Tabela 3.9 - Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores em Aparelho Celular

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
STARCELL	423	61,93%	260	38,07%	683	3,16%
RICARDO ELETRO	293	66,89%	145	33,11%	438	2,03%
MOTOROLA	395	69,79%	171	30,21%	566	2,62%
NOKIA	1.269	71,29%	511	28,71%	1.780	8,24%
CLARO/EMBRATEL	440	72,49%	167	27,51%	607	2,81%
Demais Fornecedores	12.988	74,07%	4.547	25,93%	17.535	81,14%
Total	15.808	73,15%	5.801	26,85%	21.609	100,00%

Fala do Consumidor

Consumidora portadora do CPF ** adquiriu um aparelho de telefone celular **, no valor de R\$ 599,00, parcelado em dez vezes no cartão crédito, no dia 17/07/2010. Ocorre que o aparelho apresentou defeito no primeiro dia de uso, a TV não funciona e o aparelho não reconhece o chip. No dia 19/07/2010 a demandante retornou a loja onde comprara o produto, dirigiu-se até o SAC explicou o que ocorrera, o atendente informou que não faz troca de aparelho da marca ** e orientou a demandante a levar o produto numa autorizada, não conformada com a resposta a declarante pediu para falar com o gerente ** e o mesmo recusou atendê-la. Cabe ainda ressaltar que no ato da compra a reclamante recebeu uma Nota Fiscal em papel térmico (a impressão desaparece com o passar do tempo) e no dia 19/07/2010 a atendente emitiu outra Nota Fiscal e carimbou o seguinte texto “NÃO efetuamos troca dos seguintes produtos: **. Aparelhos de DVD, TV 21’ TELA PLANA, TV LCD ATÉ 19’, MONITORES LCD, MP3, FILMADORES, CAMERAS DIGITAIS. O cliente deve dirigir-se até uma autorizada” informação esta que não foi divulgada para reclamante no ato da compra. (sic)

Telefonia Celular

No segmento de Telefonia Celular, o ranking de fornecedores aponta uma variação importante entre as grandes operadoras de serviços, sendo a Oi a mais reclamada. Com 2.534 demandas, a Oi supera em 49,5% o segundo colocado, Claro/Embratel, que, por sua vez, apresenta valor bem próximo ao da TIM/Intelig. Outro ponto importante é a posição ocupada pela Vivo, que, apesar de deter a maior participação no mercado de telefonia móvel em número de clientes, é a menos reclamada entre as operadoras.

Tabela 3.10 - Fornecedores Mais Reclamados em Telefonia Celular

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
OI	1.185	46,76%	1.349	53,24%	2.534	29,12%
CLARO/EMBRATEL	984	58,09%	710	41,91%	1.694	19,47%
TIM/INTELG	892	58,53%	632	41,47%	1.524	17,51%
VIVO	766	72,06%	297	27,94%	1.063	12,22%
LG	216	93,51%	15	6,49%	231	2,65%
SAMSUNG	177	83,10%	36	16,90%	213	2,45%
SONY ERICSSON	159	75,71%	51	24,29%	210	2,41%
NOKIA	110	67,07%	54	32,93%	164	1,88%
MOTOROLA	37	80,43%	9	19,57%	46	0,53%
STARCELL	27	65,85%	14	34,15%	41	0,47%
Demais Fornecedores	695	70,77%	287	29,23%	982	11,29%
Total	5.248	60,31%	3.454	39,69%	8.702	100,00%

No ranking dos fornecedores que menos atendem, percebe-se que os fornecedores mais Reclamados são também os que menos atendem aos consumidores. As primeiras posições, conforme indicado na tabela, são ocupadas por Oi, Claro/Embratel e TIM/Intelig, respectivamente, todas com percentuais de não atendimento superiores a 40%.

Tabela 3.11 - Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores em Telefonia Celular

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
OI	1.185	46,76%	1.349	53,24%	2.534	29,12%
CLARO/EMBRATEL	984	58,09%	710	41,91%	1.694	19,47%
TIM/INTELLIG	892	58,53%	632	41,47%	1.524	17,51%
STARCELL	27	65,85%	14	34,15%	41	0,47%
NOKIA	110	67,07%	54	32,93%	164	1,88%
Demais Fornecedores	2.050	74,68%	695	25,32%	2.745	31,55%
Total	5.248	60,31%	3.454	39,69%	8.702	100,00%

No que diz respeito aos problemas do segmento, Problemas de Cobrança aparece como o mais reclamado, com 45% dos registros relativos a Telefonia Celular. Dado que a maioria dos relatos analisados pelo SINDEC refere-se a demandas simples, de fácil comprovação por parte dos consumidores, esse valor elevado sugere duas interpretações: (i) fragilidade nos sistemas de faturamento e envio de boletos dos fornecedores ou (ii) decisão de não ressarcimento de valores devidos por via administrativa.

Vale destacar, também, a ocorrência de Problemas de Garantia na segunda posição do ranking, o que corrobora a tese de que os segmentos de serviços são contaminados pelos vícios relativos a aparelhos celulares.

Tabela 3.12 - Problemas Mais Reclamados em Telefonia Celular

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade
Problemas de Cobrança	2.179	54,93%	1.788	45,07%	3.967
Problemas de Garantia	985	79,18%	259	20,82%	1.244
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído ¹¹	493	58,41%	351	41,59%	844
Problemas de Contrato	482	61,01%	308	38,99%	790
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	325	70,35%	137	29,65%	462
Demais Problemas (23)	784	56,20%	611	43,80%	1.395
Total	5.248	60,31%	3.454	39,69%	8.702

Fala do Consumidor

O consumidor portador do CPF ** é titular da linha telefonia celular nº **, atualmente no PLANO **, o qual paga R\$ 32,00 mensalmente. Ocorre que desde o mês de maio de 2010, o consumidor relata não receber o saldo de franquia, referente ao seu plano, neste período tem feito recargas avulso. Ao entrar em contato com a central de relacionamento da reclamada, a atendente ** informou que o saldo está sendo creditado todos os meses devidamente, sob o protocolo de atendimento **, acrescentou que daria baixa na fatura com vencimento em 18/08/2010 e o reclamante solicitou a migração de seu plano para PRÉ PAGO. A atendente ** confirmou as informações alegadas no primeiro atendimento e enviou por e-mail (para este posto administrativo) o detalhamento das ligações, protocolo de atendimento **, no entanto ao analisar o mesmo, foi constatado que o saldo foi creditado somente no dia 02/06/2010 o valor de R\$32,00 e nos outros meses não foram creditados. (sic)

11 O item "Serviço não fornecido ou não concluído" agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Serviço não concluído/ Fornecimento parcial. 2) Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato).

Telefonia Fixa

A exemplo do segmento de Telefonia Celular, o ranking de Telefonia Fixa apresenta a Oi como fornecedor mais Reclamado em 2010, com 76% de todas as reclamações.

Tabela 3.13 - Fornecedores Mais Reclamados em Telefonia Fixa

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Oi	2.350	56,10%	1.839	43,90%	4.189	76,33%
CLARO/EMBRATEL	467	74,72%	158	25,28%	625	11,39%
TIM/INTELG	116	57,71%	85	42,29%	201	3,66%
GVT	59	64,84%	32	35,16%	91	1,66%
TELEFONICA ¹²	43	61,43%	27	38,57%	70	1,28%
VIVO	49	83,05%	10	16,95%	59	1,08%
NET	46	82,14%	10	17,86%	56	1,02%
Demais Fornecedores	139	70,56%	58	29,44%	197	3,58%
Total	3.269	59,57%	2.219	40,43%	5.488	100,00%

A Oi também aparece no topo do ranking de fornecedores que menos atendem aos consumidores. De um total de 4.189 consumidores que reclamaram contra a empresa, 43,9% não foram atendidos. Essa proporção é bem próxima da registrada pela TIM/Intelig, que aparece na segunda posição, com 42,29%.

12 A análise dos relatos dos consumidores revela que boa parte das Reclamações Fundamentadas contra o fornecedor Telefônica refere-se a problemas derivados de mudança de endereço por parte dos consumidores. Um exemplo freqüente é a cobrança de boletos emitidos após a solicitação de cancelamento, o que levou os consumidores a procurarem os órgão de defesa do consumidor em sua nova UF de residência.

Tabela 3.14 - Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores em Telefonia Fixa

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
OI	2.350	56,10%	1.839	43,90%	4.189	76,33%
TIM/INTELEG	116	57,71%	85	42,29%	201	3,66%
TELEFONICA	43	61,43%	27	38,57%	70	1,28%
GVT	59	64,84%	32	35,16%	91	1,66%
CLARO/EMBRATEL	467	74,72%	158	25,28%	625	11,39%
Demais Fornecedores	234	75,00%	78	25,00%	312	5,68%
Total	3.269	59,57%	2.219	40,43%	5.488	100,00%

Quando comparado com os demais segmentos, Telefonia Fixa apresenta um foco bem evidente de problemas: cobrança. Como mostra a tabela 3.15, a seguir, a categoria responde por 65,73% das Reclamações, sendo a maioria decorrente de cobranças indevidas, isto é, apropriação indébita de recursos financeiros dos consumidores. Isso ocorre, por exemplo, quando as faturas de serviços são debitadas automaticamente na conta corrente do consumidor sem justificativa. Outros casos freqüentes são cobranças decorrentes de chamadas telefônicas não reconhecidas e de serviços não contratados, como caixa postal e redirecionamento de chamadas.

Tendo em vista a natureza de tais Reclamações, é de se estranhar a alta proporção de não atendimentos, 45,07%, pois as normas são bem claras em relação a esses problemas. O fornecedor possui a obrigação, por exemplo, de responder por escrito ao consumidor em até 30 dias da contestação, devolver em dobro o valor cobrado, acrescidos de correção monetária e juros, e permitir que o consumidor efetue o pagamento somente da parte incontroversa.

Tabela 3.15 - Problemas Mais Reclamados em Telefonia Fixa

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade
Problemas de Cobrança	2.051	56,86%	1.556	43,14%	3.607
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído	340	65,01%	183	34,99%	523
Problemas de Contrato	277	57,71%	203	42,29%	480
Recusa injustificada em prestar serviço	120	64,52%	66	35,48%	186
Problemas de SAC	89	80,18%	22	19,82%	111
Demais Problemas	392	67,47%	189	32,53%	581
Total	3.269	59,57%	2.219	40,43%	5.488

Fala do Consumidor

“O consumidor alega que não concorda com o valor cobrado de R\$ 48,42 na fatura c/venc. 13/07/10 pela operadora **, ref. Minutos além da franquia, isto é, a sua franquia era de 230 minutos e que na citada fatura veio de 33:00 e portanto o valor não foi acima do que tinha direito; Que entrou em contato com a empresa onde contestou tal cobrança, mas não lhe foi dada nenhuma solução, ao contrário, foi informado que teria que pagar o valor total. Ressalta que a fatura não veio detalhada e que mesmo solicitando, não foi enviada; Alega ainda que a linha (**) foi cancelada a seu pedido, pois pleiteou a mudança de endereço e ficou esperando aproximadamente 1 mês, mas não foi realizada a transferência, apesar de vários apelos. Diante do exposto recorre a esse órgão para pleitear que a fatura acima citada seja corrigida, para que assim possa efetuar o pagto. sem juros do valor devido. Isto posto requer providências cabíveis. Ciente do relato assina a reclamação aqui pleiteada”. (sic)

Internet

Assim como em 2009, o segmento de Internet no Cadastro de 2010 é composto por fornecedores de serviços móveis e fixos, bem como por provedores de acesso e de conteúdo. Dessa forma, o rankings as seguir consideram os fornecedores de todos esses segmentos.

Como pode ser observado, a Claro/Embratel foi o fornecedor mais reclamado em Internet no Cadastro de 2010, seguida por Oi, Vivo e TIM/Intelig, respectivamente.

Tabela 3.16 - Fornecedores Mais Reclamados em Internet

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
CLARO/EMBRATEL	499	72,11%	193	27,89%	692	31,87%
OI	306	55,54%	245	44,46%	551	25,38%
VIVO	221	74,66%	75	25,34%	296	13,63%
TIM/INTELEG	128	52,24%	117	47,76%	245	11,29%
NET	74	71,84%	29	28,16%	103	4,74%
UOL	37	69,81%	16	30,19%	53	2,44%
TERRA	16	51,61%	15	48,39%	31	1,43%
CTBC	10	100,00%	0	0,00%	10	0,46%
Demais Fornecedores	132	69,47%	58	30,53%	190	8,76%
Total	1.423	65,55%	748	34,45%	2.171	100,00%

No ranking dos fornecedores que menos atendem, o cenário é distinto. Nesse caso, a primeira posição é ocupada pelo provedor Terra, que se recusou a resolver 48,39% das Reclamações Fundamentadas. É preciso considerar, contudo, que seu valor absoluto foi bem inferior aos registrados pelo segundo e pelo terceiro colocados, TIM e Oi, respectivamente, que também apresentaram proporções elevadas de não atendimento.

Tabela 3.17 - Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores em Internet

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
TERRA	16	51,61%	15	48,39%	31	1,43%
TIM/INTELOG	128	52,24%	117	47,76%	245	11,29%
OI	306	55,54%	245	44,46%	551	25,38%
UOL	37	69,81%	16	30,19%	53	2,44%
NET	74	71,84%	29	28,16%	103	4,74%
Demais Fornecedores	862	72,56%	326	27,44%	1.188	54,72%
Total	1.423	65,55%	748	34,45%	2.171	100,00%

Assim como nos demais segmentos, problemas relacionados à cobrança são os mais freqüentes em Internet e, portanto, aplicam-se as mesmas considerações gerais feitas anteriormente. Vale destacar, assim, duas outras categorias que surgem na seqüência apresentada pela tabela 3.18: Problemas de Contrato e Serviço não Fornecido ou Não Concluído. Segundo apontam os relatos dos consumidores, são muitos os fatores que levaram essas duas categorias ao topo do ranking, mas uma em especial merece consideração: fornecimento de acesso com velocidade inferior à contratada. Apesar de as ofertas veiculadas pelos fornecedores enfatizarem velocidades que variam entre 256kbps e 100mbs, seus contratos reservam o direito de fornecer apenas uma parcela, que pode chegar a 10% da velocidade anunciada.

Ficam evidentes, nesses casos, que os fornecedores de serviços de Internet banda larga frustram a expectativa dos consumidores e, ao elaborarem o contrato de forma unilateral, exacerbam sua vulnerabilidade. De forma objetiva, pode-se constatar nesses serviços a afronta a pelo menos três aspectos da Lei 8078/1990, Código de Defesa do Consumidor: (i) oferta de serviços que não cumprem os fins a que dele se esperam (Art. 20, § 2º); (ii) não garantia de informações corretas, claras, precisas, ostensivas sobre as características do serviço apresentado (Art. 31); (iii) exigência de vantagem manifestamente excessiva do consumidor (Art. 39, V).

Ademais, o CDC é muito claro ao declarar a nulidade de cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade” (Art 51, IV).

Tabela 3.18 - Problemas Mais Reclamados em Internet

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade
Problemas de Cobrança	558	62,91%	329	37,09%	887
Problemas de Contrato	309	68,67%	141	31,33%	450
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído	215	64,56%	118	35,44%	333
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	98	69,01%	44	30,99%	142
Recusa injustificada em prestar serviço	47	66,20%	24	33,80%	71
Demais Problemas (14)	196	68,06%	92	31,94%	288
Total	1.423	65,55%	748	34,45%	2.171

Fala do Consumidor

“Informa o consumidor ser cliente da reclamada através dos serviços de internet 3G, pagando mensalmente valores aproximados de R\$ 120,00. Ocorre que aproximadamente há 6 meses, os serviços da reclamada não funcionam adequadamente. Quando acontece isso, o consumidor entra em contato com a mesma e é orientado a seguir alguns procedimentos. Ao fazê-lo, o serviço volta perfeito, mas dura em média 3 dias, quando cai novamente. Vale ressaltar que ultimamente são raros os momentos em que o consumidor consegue ficar conectado por muito tempo sem que a internet caia”. (sic)

TV por Assinatura

Analisando-se o segmento de TV por Assinatura a partir do ranking de fornecedores, conta-se que a distribuição das reclamações, a exemplo do ano passado, apresenta-se bastante alinhada às características do mercado brasileiro. As empresas com maiores participações no segmento, NET e SKY, detentoras de 70,5%¹³ do mercado de TV por assinatura no Brasil, somam 75% das Reclamações Fundamentadas em 2010, enquanto Claro/Embratel, Oi e Telefônica, responsáveis por 18% do mercado no país, respondem por 15% das Reclamações. As demais reclamações, 10% do total registrado no segmento, referem-se a fornecedores solidários aos serviços de TV por Assinatura, como instituições de cobrança e fabricantes de equipamentos.

Tabela 3.19 - Fornecedores Mais Reclamados em TV por Assinatura

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
NET	339	76,70%	103	23,30%	442	47,27%
SKY	225	82,72%	47	17,28%	272	29,09%
CLARO/EMBRATEL	64	87,67%	9	12,33%	73	7,81%
OI	44	73,33%	16	26,67%	60	6,42%
TELEFONICA	12	75,00%	4	25,00%	16	1,71%
Demais Fornecedores	50	69,44%	22	30,56%	72	7,70%
Total	734	78,50%	201	21,50%	935	100,00%

Do ponto de vista do atendimento das Reclamações, TV por Assinatura apresenta um cenário mais favorável em relação aos demais segmentos. Dentre os fornecedores listados na tabela 3.20, todos atenderam a mais de 70% das Reclamações dos consumidores. Se considerarmos as empresas líderes do mercado, NET e SKY, os percentuais de atendimento são ainda mais elevados, 76,7% e 82,72% respectivamente.

¹³ As informações sobre o mercado de TV por Assinatura no Brasil estão disponíveis em: <http://www.teleco.com.br/optva.asp>

Tabela 3.20 - Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores em TV por Assinatura

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
OI	44	73,33%	16	26,67%	60	6,42%
TELEFONICA	12	75,00%	4	25,00%	16	1,71%
NET	339	76,70%	103	23,30%	442	47,27%
SKY	225	82,72%	47	17,28%	272	29,09%
CLARO/EMBRATEL	64	87,67%	9	12,33%	73	7,81%
Demais Fornecedores	50	69,44%	22	30,56%	72	7,70%
Total	734	78,50%	201	21,50%	935	100,00%

A preponderância de problemas relacionados à cobrança no segmento de TV por Assinatura, segundo indicado na tabela 3.21, confirma o padrão observado dentro do setor de serviços de telecomunicações. A despeito da diversidade de serviços e fornecedores que conformam esse mercado, as falhas e condutas que afetam os consumidores são relativamente homogêneas, o que enfraquece a idéia de falhas pontuais e fortalece a hipótese de problemas estruturais ao setor. Não há, dentre os serviços de telecomunicações, variação na primeira posição do ranking de problemas, nem mesmo dentre os fornecedores de um mesmo segmento. Seja qual for o recorte analisado, cobrança sempre aparece como principal causa de Reclamações por parte dos consumidores.

Para o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, essa constatação evidencia a necessidade de maior atuação do órgão regulador no sentido de fiscalizar os mecanismos de tarifação, faturamento e execução de cobranças utilizados no setor. A recorrência de problemas associados a esses mecanismos, afinal, sugere a existência de fatores técnicos que precisam ser tratados para além dos órgãos do SNDC.

Tabela 3.21 - Problemas Mais Reclamados em TV por Assinatura

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de reclamações
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade
Problemas de Cobrança	380	77,24%	112	22,76%	492
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído	104	78,20%	29	21,80%	133
Problemas de Contrato	104	85,95%	17	14,05%	121
Problemas de SAC	30	83,33%	6	16,67%	36
Recusa injustificada em prestar serviço	24	72,73%	9	27,27%	33
Demais Problemas (15)	92	76,67%	28	23,33%	120
Total	734	78,50%	201	21,50%	935

Vale ressaltar, ademais, ainda com base na tabela 3.21, a ocorrência de uma categoria distinta dos demais segmentos: Problemas de SAC. Essa categoria é formada por cinco subcategorias de problemas decorrentes do Decreto 6.523/2008, que regulamenta os serviços de atendimento telefônico ao consumidor. São eles: Acesso a Serviços; Cancelamento de Serviços; Resolução de Demandas; Acompanhamento de Demandas e Qualidade do Atendimento. A rigor, são problemas que só podem ser solucionados de maneira coletiva, uma vez que os sistemas de atendimento regulados pelo Decreto são os mesmo para todos os consumidores. A omissão da opção para falar com o atendente no primeiro menu de atendimento, por exemplo, não pode ser solucionado individualmente, mas apenas por meio de uma readequação no sistema, o que afetaria a todos os seus usuários.

É preciso considerar, todavia, que cada falha detectada nesse tipo de sistema, embora afete a todos os usuários, gera uma consequência diferente para cada um deles, pois utilizam os SACs por motivos diversos. Dessa forma, além de receber denúncias sobre problemas sistêmicos, iniciando processos fiscalizatórios, os Procons também procuram solucionar individualmente os problemas dos consumidores que não conseguiram fazê-lo por meio do SAC. Esse é o caso, por exemplo, de consumidores cobrados indevidamente porque não conseguiram obter, via SAC, informações sobre as formas de pagamento oferecidas pelo fornecedor.

Fala do Consumidor

“A consumidora portadora do CPF de nº *****, é cliente da reclamada através do contrato de prestação de serviços **. Relata a consumidora que em Janeiro do corrente ano, realizou junto a reclamada a assinatura do plano **, no valor de R\$ 32,90, informa a consumidora que a reclamada vem incluindo valores diversos do contrato pelo serviço, além de ter que ficar ligando para a reclamada retificar os valores de cobrança de boletos. Acrescenta a consumidora que recebeu da reclamada o boleto com vencimento em 07/08/2010, no valor de R\$ 108,03, valor este que discorda a consumidora, tendo em vista o fato da consumidora ter efetuado um plano no valor de R\$ 32,90. Insta acrescentar que a consumidora entrou em contato com a reclamada em diversas ocasiões no intuito de dirimir a questão, entretanto, não logrou êxito. Diante do exposto, requer a consumidora a presença do representante legal da empresa em audiência de conciliação neste órgão administrativo, bem como, o cancelamento do contrato supracitado sem ônus para consumidora e o refaturamento da fatura citada acima com a retirada das cobranças indevidas e dilação de prazo para pagamento”. (sic)

3.4 Problemas dos Fornecedores Mais Reclamados em Telecomunicações

Fornecedor: OI

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	2.550	50,88%	2.462	49,12%	5.012	66,13%
Problemas de Contrato	389	54,48%	325	45,52%	714	9,42%
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído	358	55,76%	284	44,24%	642	8,47%
Demais Problemas (29)	744	61,44%	467	38,56%	1.211	15,98%
Total	4.041	53,32%	3.538	46,68%	7.579	100,00%

Fornecedor: CLARO/EMBRATEL

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	873	64,29%	485	35,71%	1.358	36,79%
Problemas de Contrato	385	68,38%	178	31,62%	563	15,25%
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído	310	66,95%	153	33,05%	463	12,54%
Demais Problemas (27)	886	67,79%	421	32,21%	1.307	35,42%
Total	2.454	66,49%	1.237	33,51%	3.691	100,00%

Fornecedor: SONY ERICSSON

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Garantia	1.002	73,78%	356	26,22%	1.358	54,28%
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	376	72,73%	141	27,27%	517	20,66%
Falta de peça de reposição	256	76,42%	79	23,58%	335	13,39%
Demais Problemas (17)	222	76,03%	70	23,97%	292	11,67%
Total	1.856	74,18%	646	25,82%	2.502	100,00%

Fornecedor: LG

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Garantia	1.267	87,80%	176	12,20%	1.443	59,24%
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	443	92,87%	34	7,13%	477	19,58%
Falta de peça de reposição	226	89,33%	27	10,67%	253	10,39%
Demais Problemas (14)	239	90,87%	24	9,13%	263	10,79%
Total	2.175	89,29%	261	10,71%	2.436	100,00%

Fornecedor: TIM/INTELG

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	647	58,87%	452	41,13%	1.099	46,18%
Problemas de Contrato	166	56,66%	127	43,34%	293	12,31%
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído	123	56,16%	96	43,84%	219	9,20%
Demais Problemas (28)	469	60,99%	300	39,01%	769	32,31%
Total	1.405	59,03%	975	40,97%	2.380	100,00%

Fornecedor: VIVO

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	504	74,89%	169	25,11%	673	33,42%
Problemas de Garantia	313	83,02%	64	16,98%	377	18,72%
Problemas de Contrato	184	71,32%	74	28,68%	258	12,81%
Demais Problemas (25)	496	70,25%	210	29,75%	706	35,05%
Total	1.497	74,33%	517	25,67%	2.014	100,00%

Fornecedor: SAMSUNG

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Garantia	914	75,10%	303	24,90%	1.217	60,64%
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	265	78,17%	74	21,83%	339	16,89%
Falta de peça de reposição	126	69,61%	55	30,39%	181	9,02%
Demais Problemas (16)	222	82,22%	48	17,78%	270	13,45%
Total	1.527	76,08%	480	23,92%	2.007	100,00%

Fornecedor: NOKIA

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Garantia	679	70,00%	291	30,00%	970	49,44%
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	328	68,33%	152	31,67%	480	24,46%
Falta de peça de reposição	199	77,13%	59	22,87%	258	13,15%
Demais Problemas (17)	186	73,23%	68	26,77%	254	12,95%
Total	1.392	70,95%	570	29,05%	1.962	100,00%

Fornecedor: STARCELL

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Garantia	135	58,44%	96	41,56%	231	31,91%
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	140	62,78%	83	37,22%	223	30,80%
Falta de peça de reposição	130	67,71%	62	32,29%	192	26,52%
Demais Problemas (8)	45	57,69%	33	42,31%	78	10,77%
Total	450	62,15%	274	37,85%	724	100,00%

Fornecedor: MOTOROLA

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Garantia	252	69,04%	113	30,96%	365	59,45%
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	96	74,42%	33	25,58%	129	21,01%
Falta de peça de reposição	36	65,45%	19	34,55%	55	8,96%
Demais Problemas (11)	50	76,92%	15	23,08%	65	10,58%
Total	434	70,68%	180	29,32%	614	100,00%

Fornecedor: NET

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	246	75,00%	82	25,00%	328	53,68%
Serviço Não Fornecido ou Não Concluído	65	77,38%	19	22,62%	84	13,75%
Problemas de Contrato	59	79,73%	15	20,27%	74	12,11%
Demais Problemas (18)	99	79,20%	26	20,80%	125	20,46%
Total	469	76,76%	142	23,24%	611	100,00%

A close-up photograph of a hand holding a credit card. The card is slightly out of focus, showing some embossed numbers and a logo. The background is a soft, warm orange glow. The overall image has a professional, financial feel.

Capítulo 4

Assuntos Financeiros

4.1 Introdução

A área Assuntos Financeiros é uma das mais reclamadas do SINDEC, prova disso é que seus 4 (quatro) assuntos com mais reclamações estão entre os 10 (dez) mais reclamados de todas as áreas do SINDEC. O grande volume de registros nos Procons e sua participação em outras áreas das relações de consumo justificam seu estudo detalhado em capítulo próprio nesse relatório analítico.

A despeito de pequenas alterações na metodologia foi mantido o modelo apresentado no CNRF 2009, com a análise dos dados gerais em um primeiro momento e o detalhamento posterior dos 4 principais assuntos da área – Cartão de Crédito, Banco Comercial, Financeira e Cartão de Loja. Ao final de cada seção são transcritos relatos dos consumidores, exemplos dos problemas registrados nos Procons de todo país.

Tanto órgãos reguladores quanto fornecedores da área implementaram medidas cujos impactos nas relações de consumo são acompanhados atentamente pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC – no período recente. No caso das instituições financeiras: fusões como as dos bancos Santander e Real, Itaú e Unibanco, Bradesco e IBIBank. No caso das associações de fornecedores do setor: autorregulação bancária e autorregulação dos cartões de crédito. No caso dos órgãos de regulação, normas sobre padronização dos nomes das tarifas bancárias, ampliação do pacote de serviços bancários gratuitos, vedação de taxas e a recente estabelecimento de novas regras para cartão de crédito pelo Conselho Monetário Nacional. O Sistema busca por meio desse acompanhamento garantir que o resultado final de todas essas medidas seja o cumprimento da legislação consumerista e a melhoria das relações entre fornecedores e consumidores.

Diferentes iniciativas do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC procuram o engajamento dos diferentes atores das relações de consumo. No caso dos fornecedores, destaca-se a adesão dos bancos associados à Febraban ao Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor, ainda em andamento. No caso do Poder Público, o DPDC firmou Termo de Cooperação Técnica com o Banco Central com vistas a promover ações conjuntas para o aperfeiçoamento da prestação de produtos e serviços bancários ao consumidor,

bem como realizar o intercâmbio de informações para aprimorar o desempenho da atividade regulatória e fiscalizatória envolvendo instituições financeiras.

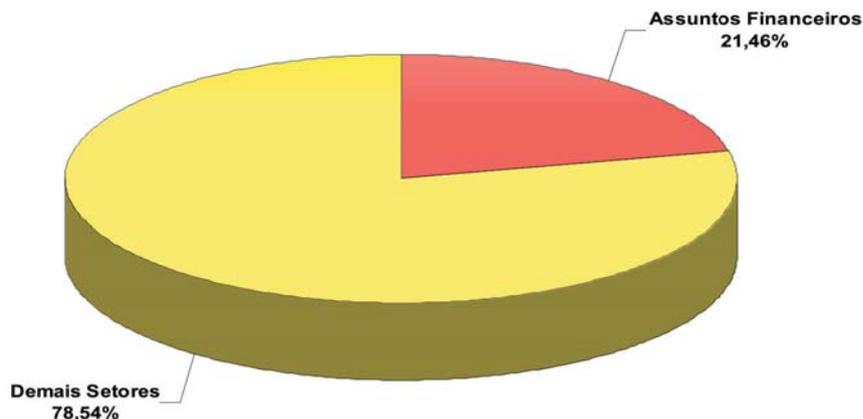
O Projeto Indicadores Públicos reuniu quinze grandes fornecedores de diferentes setores, entre os quais sete instituições financeiras, para apresentarem propostas de redução de demandas e melhoria nos percentuais de atendimento em CIPs e Reclamações. A iniciativa inaugura uma abordagem mais preventiva com relação ao tratamento dos principais problemas enfrentados pelos consumidores. Unida à sempre diligente postura de defesa dos direitos do consumidor quando violados, o DPDC implementa a ação preventiva de estabelecer compromissos de melhoria com fornecedores, sujeitos à justificativa pública pelos resultados alcançados ao final do período pactuado. Essa iniciativa se soma a tantas outras que buscam o cumprimento da legislação consumerista, evidenciando os benefícios no cumprimento de compromissos firmados perante a sociedade e os prejuízos do seu não cumprimento.

Como resultado geral desse capítulo espera-se evidenciar a importância da coleta de relatos pelos Procons estaduais e municipais registrados no SINDEC na área de Assuntos Financeiros. Municar a sociedade de informações relevantes sobre o comportamento dos fornecedores é um importante instrumento para o exercício da liberdade de escolha do cidadão no seu papel de consumidor.

4.2 Apresentação dos Dados da Área de Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010

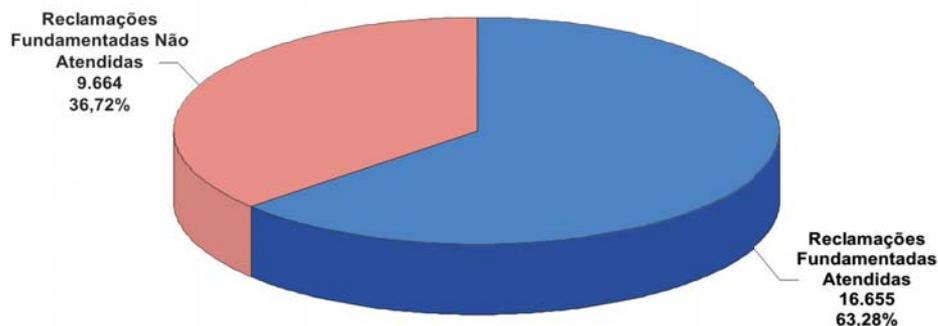
A área Assuntos Financeiros respondeu por 26.319 reclamações registradas no SINDEC no período de 1º de setembro de 2009 a 31 de agosto de 2010. Esse valor representa 21,46% do total de reclamações registradas pelos Procons que participaram do CNRF 2010, que foi de 122.662.

Gráfico 4.1 - Participação de Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010



O percentual de não atendimento da área chega a 36,72%, ou seja, 9.664 reclamações dentro do total de 26.319, como pode ser observado no gráfico a seguir. Essa proporção garante a Assuntos Financeiros o segundo lugar entre os que menos atendem o consumidor, seja em números relativos – atrás da área de Saúde, com 44,69% de não-atendimento, seja em números absolutos – do segmento de Telecomunicações, com 12.423 reclamações.

Gráfico 4.2 - Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas de Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010

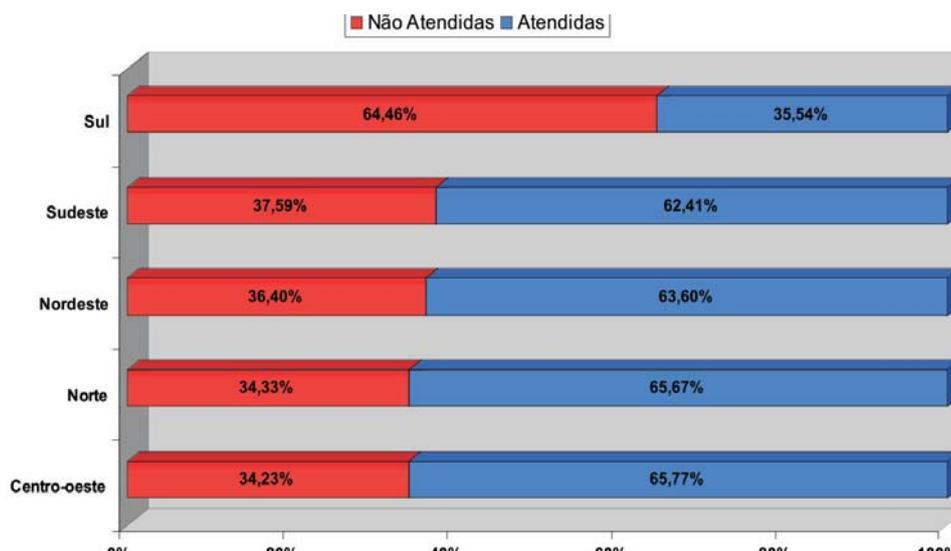


Detalhando regionalmente os dados do SINDEC, pode-se verificar onde os fornecedores menos atendem. No gráfico a seguir as regiões do Brasil são ordenadas de forma decrescente por percentual de não atendimento. A região Sul¹⁴ se apresenta como a região em que os fornecedores menos atendem reclamações de Assuntos Financeiros em 2010, superando em 26 p.p. a segunda região que menos atende – Sudeste.

O CNRF 2010 conta com a participação de um número maior de Procons, e as regiões Sul e Centro-oeste são as que, proporcionalmente, mais cresceram com relação ao CNRF 2009. Características específicas dos diferentes Procons podem justificar a mudança no cenário regional dos percentuais de atendimento.

14 A região Sul é representada por Rio Grande do Sul e Santa Catarina, pois o Paraná ainda não estava integrado ao SINDEC à época da elaboração do presente capítulo.

Gráfico 4.3 - Assuntos Financeiros: Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2010, por Região



Apesar de a região Sul apresentar os maiores percentuais de não atendimento, a região Nordeste é a que apresenta a maior quantidade de reclamações registradas – 39,75% do total.

Tabela 4.1 - Assuntos Financeiros: Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2010, por Região

Região	Não Atendidas		Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Nordeste	6.653	63,60%	3.808	36,40%	10.461	39,75%
Sudeste	3.542	62,41%	2.133	37,59%	5.675	21,56%
Centro-oeste	3.290	65,77%	1.712	34,23%	5.002	19,01%
Norte	2.896	65,67%	1.514	34,33%	4.410	16,76%
Sul	274	35,54%	497	64,46%	771	2,93%
Total	9.664	36,72%	16.655	63,28%	26.319	100,00%

4.3 Assuntos mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010

Como descrito a seguir, Cartão de Crédito é o assunto mais reclamado da área, com aproximadamente um 1/3 das reclamações de Assuntos Financeiros. Das 122.662 reclamações registradas no CNRF 2010, 18,93% correspondem aos 5 assuntos mais reclamados da área.

Tabela 4.2 Assuntos mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010

Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Cartão de Crédito	5.786	66,30%	2.941	33,70%	8.727	33,16%
Banco Comercial	3.714	60,31%	2.444	39,69%	6.158	23,40%
Financeira	2.515	60,44%	1.646	39,56%	4.161	15,81%
Outros Contratos	1.652	65,56%	868	34,44%	2.520	9,57%
Cartão de Loja	1.045	63,26%	607	36,74%	1.652	6,28%
Demais Assuntos (22)	1.943	62,66%	1.158	37,34%	3.101	11,78%
Total	16.655	63,28%	9.664	36,72%	26.319	100,00%

Ordenando os assuntos por percentual de não atendimento¹⁵, “Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes” e “Leasing” foram os que alcançaram piores percentuais. Entretanto, três dos cinco assuntos mais reclamados também estão entre os de mais baixo atendimento, Banco Comercial, Financeira e Cartão de Loja.

¹⁵ Para fins dessa análise, foram levados em consideração apenas os 5 (cinco) primeiros dos 10 (dez) mais reclamados. Dessa forma evita-se a situação em que um problema com baixa representatividade numérica (< 10 reclamações, por exemplo) e percentual de não atendimento próximo a 100% seja colocado à frente de problemas com centenas ou milhares de registros no SINDEC e que também tenham percentuais altos de não atendimento.

Tabela 4.3 - Assuntos mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010, Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas

Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes	160	50,47%	157	49,53%	317	1,20%
Leasing	144	54,55%	120	45,45%	264	1,00%
Banco comercial	3.714	60,31%	2.444	39,69%	6.158	23,40%
Financeira	2.515	60,44%	1.646	39,56%	4.161	15,81%
Cartão de Loja	1.045	63,26%	607	36,74%	1.652	6,28%
Demais Assuntos (22)	9.077	65,93%	4.690	34,07%	13.767	52,31%
Total	16.655	63,28%	9.664	36,72%	26.319	100,00%

4.4 Problemas mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010

Na análise dos problemas da área, verifica-se que Problemas de Cobrança e Problemas de Contrato são os mais reclamados em Assuntos Financeiros, respondendo por 74,14% do total de registros.

Vale ressaltar que os problemas relacionados a Crédito Consignado, que não figuravam entre os cinco principais problemas de 2009, ocupam a 5ª colocação em 2010, com 622 registros.

Tabela 4.4 - Problemas mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010

Problemas	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança ¹¹	10.027	62,33%	6.061	37,67%	16.088	61,13%
Problemas de Contrato ¹²	2.191	63,99%	1.233	36,01%	3.424	13,01%
Problemas de Cálculo ¹³	1.447	63,74%	823	36,26%	2.270	8,62%
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	520	74,29%	180	25,71%	700	2,66%
Crédito Consignado	390	62,70%	232	37,30%	622	2,36%
Demais Problemas (32)	2.080	64,70%	1.135	35,30%	3.215	12,22%
Total	16.878	64,13%	9.843	37,40%	26.319	100,00%

Com relação ao percentual de não atendimento, os problemas mais reclamados da área possuem números semelhantes.

16 O item “Problemas de Cobrança” agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Cobrança indevida, 2) Lançamento Não Reconhecido na Fatura, 3) Cobrança vexatória/difamatória, 4) Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada, 5) Cobrança de honorários advocatícios, despesa de cobrança e 6) Antecipação de Financiamento. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

17 O item “Problemas de Contrato” representa o agrupamento de: 1) Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) e 2) Não entrega de cópia do contrato. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

18 “Problemas de Cálculo” representa o agrupamento dos seguintes problemas: 1) Cálculo de prestação/ taxa de juros, 2) Cálculo de prestação em atraso, 3) Cálculo de antecipação de prestação e 4) Cálculo de encargos na cobrança de cheque. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

A tabela a seguir apresenta os problemas com maiores percentuais de não atendimento.

Tabela 4.5 - Problemas mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010
Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas

Problemas	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	10.027	62,33%	6.061	37,67%	16.088	61,13%
Crédito Consignado	390	62,70%	232	37,30%	622	2,36%
Desistência de consórcio	126	63,32%	73	36,68%	199	0,76%
Problemas de Falha Bancária ¹⁹	269	63,74%	153	36,26%	422	1,60%
Problemas de Cálculo	1.447	63,74%	823	36,26%	2.270	8,62%
Demais Problemas (32)	4.396	65,44%	2.322	34,56%	6.718	25,53%
Total	16.655	63,28%	9.664	36,72%	26.319	100,00%

19 "Problemas de Falha Bancária" agrega: 1) Falha bancária (cheques, ordem de pagamento, etc.) e 2) Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos) e 3) Transação Eletrônica Não Reconhecida. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

4.5 Fornecedores mais reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010

A tabela a seguir apresenta os fornecedores com maiores quantidades de reclamações registradas e que juntos somam 60,4% das reclamações.

Tabela 4.6 - Fornecedores mais reclamados da Área

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
ITAÚ	2.692	62,43%	1.620	37,57%	4.312	16,38%
BRADESCO	2.126	69,98%	912	30,02%	3.038	11,54%
BANCO BMG	762	58,30%	545	41,70%	1.307	4,97%
CITIBANK	797	64,38%	441	35,62%	1.238	4,70%
BANCO DO BRASIL	735	64,08%	412	35,92%	1.147	4,36%
SANTANDER	507	48,61%	536	51,39%	1.043	3,96%
HSBC	560	65,19%	299	34,81%	859	3,26%
PANAMERICANO	306	42,15%	420	57,85%	726	2,76%
CARREFOUR	375	58,05%	271	41,95%	646	2,45%
VOTORANTIN	315	53,03%	279	46,97%	594	2,26%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	334	67,34%	162	32,66%	496	1,88%
BNP PARIBAS	295	60,70%	191	39,30%	486	1,85%
Demais Fornecedores	6.851	65,70%	3.576	34,30%	10.427	39,62%
Total	16.655	63,28%	9.664	36,72%	26.319	100,00%

Entre os 20 fornecedores mais reclamados, os dez que menos atendem às reclamações dos consumidores são listados a seguir.

Tabela 4.7 - Fornecedores que menos atendem às reclamações

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
GE	62	38,27%	100	61,73%	162	0,62%
PANAMERICANO	306	42,15%	420	57,85%	726	2,76%
BANCO CRUZEIRO DO SUL	182	47,40%	202	52,60%	384	1,46%
SANTANDER	507	48,61%	536	51,39%	1.043	3,96%
VOTORANTIN	315	53,03%	279	46,97%	594	2,26%
CARREFOUR	375	58,05%	271	41,95%	646	2,45%
BANCO BMG	762	58,30%	545	41,70%	1.307	4,97%
BNP PARIBAS	295	60,70%	191	39,30%	486	1,85%
ITAÚ	2.692	62,43%	1.620	37,57%	4.312	16,38%
BANCO DO BRASIL	735	64,08%	412	35,92%	1.147	4,36%
Demais Fornecedores	10.424	67,20%	5.088	32,80%	15.512	58,94%
Total	16.655	63,28%	9.664	36,72%	26.319	100,00%

4.6 Apresentação dos Dados de 2010 por Assunto

Como exposto na seção anterior, Cartão de Crédito é o assunto com maior número de Reclamações na área Assuntos Financeiros, além disso, é o 3º assunto mais reclamado no CNRF 2010. Banco Comercial, Financeira e Cartão de Loja também figuram entre os 5 (cinco) assuntos menos atendidos pelos fornecedores. Devido à representatividade na área e à dificuldade em agrupar a multiplicidade de situações que podem ser registradas no assunto Outros Contratos, optou-se por analisar Cartão de Crédito, Banco Comercial, Financeira e Cartão de Loja separadamente em suas respectivas seções, como feito no CNRF 2009.

Cartão de Crédito

Cartão de Crédito é o assunto mais Reclamado da área Assuntos Financeiros e terceiro mais Reclamado no CNRF 2010.

Por esse motivo, o tema vem sendo tratado com prioridade pelo DPDC, que encaminhou relatório detalhado sobre o setor ao Banco Central, subsidiando a elaboração da Resolução nº. 3.919/2010. Este documento do Conselho Monetário Nacional estabeleceu novas regras para o setor de Cartão de Crédito, como a redução do número de tarifas cobradas dos consumidores e a padronização dos tipos de cartões. A expectativa do SNDC é que a padronização e a regulamentação das tarifas contribuam para a diminuição de conflitos no setor de cartões de crédito, que hoje está entre os mais demandados nos Procons de todo país.

Os 10 (dez) fornecedores ordenados na tabela a seguir representam 75,99% das reclamações registradas nesse assunto.

Tabela 4.8 - Fornecedores Mais Reclamados em Cartão de Crédito

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
ITAÚ	1.622	65,30%	862	34,70%	2.484	28,46%
BRASESCO	948	71,60%	376	28,40%	1.324	15,17%
CITIBANK	725	65,55%	381	34,45%	1.106	12,67%
CARREFOUR	196	58,33%	140	41,67%	336	3,85%
HSBC	232	71,17%	94	28,83%	326	3,74%
BANCO DO BRASIL	183	70,11%	78	29,89%	261	2,99%
BANCO BMG	126	54,31%	106	45,69%	232	2,66%
BNP PARIBAS	142	62,83%	84	37,17%	226	2,59%
SANTANDER	81	46,55%	93	53,45%	174	1,99%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	119	73,01%	44	26,99%	163	1,87%
Demais Fornecedores	1.412	67,40%	683	32,60%	2.095	24,01%
Total	5.786	66,30%	2.941	33,70%	8.727	100,00%

Na tabela a seguir são destacados os fornecedores que menos atendem entre os mais Reclamados do assunto Cartão de Crédito.

Tabela 4.9 - Fornecedores que menos atendem às Reclamações em Cartão de Crédito

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
SANTANDER	81	46,55%	93	53,45%	174	1,99%
BANCO BMG	126	54,31%	106	45,69%	232	2,66%
CARREFOUR	196	58,33%	140	41,67%	336	3,85%
BNP PARIBAS	142	62,83%	84	37,17%	226	2,59%
ITAÚ	1.622	65,30%	862	34,70%	2.484	28,46%
Demais Fornecedores	3.619	68,61%	1.656	31,39%	5.275	60,44%
Total	5.786	66,30%	2.941	33,70%	8.727	100,00%

Os três problemas mais reclamados no assunto Cartão de Crédito são comuns aos outros assuntos analisados a seguir.

Tabela 4.10 - Problemas mais Reclamados do Assunto Cartão de Crédito

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	4.174	65,93%	2.157	34,07%	6.331	72,54%
Problemas de Cálculo	621	65,85%	322	34,15%	943	10,81%
Problemas de Contrato	352	63,31%	204	36,69%	556	6,37%
Problemas de SAC ²⁰	133	81,10%	31	18,90%	164	1,88%
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	102	79,07%	27	20,93%	129	1,48%
Demais Problemas (28)	404	66,89%	200	33,11%	604	6,92%
Total	5.786	66,30%	2.941	33,70%	8.727	100,00%

20 Ressalta-se que “Problemas de SAC” agrupa os seguintes problemas: 1) SAC – Acesso ao serviço; 2) SAC – Acompanhamento de demandas; 3) SAC – Cancelamento de serviço; 4) SAC – Qualidade do atendimento e 5) SAC – Resolução de demandas. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

O Problema mais reclamado relativo a Cartão de Crédito diz respeito a Problemas de Cobrança, que representam 72,5% de todos os registros. Analisando-se esse agrupamento, verifica-se que algumas ocorrências são mais freqüentes, como casos de cobranças indevidas de tarifa de boleto, faturas referentes a cartões que nem ao menos foram desbloqueados ou compras não reconhecidas pelos consumidores.

Fala do consumidor:

O consumidor portador do CPF nº ** é cliente da reclamada através do cartão de crédito de nº **. Ocorre que o consumidor vem recebendo faturas de cobranças com o valor de R\$ 4,00, porém sem discriminação, onde o mesmo contesta o valor cobrado, visto que já havia solicitado o cancelamento do cartão. Cumpre ressaltar que o consumidor não possui mais interesse em permanecer com o cartão, haja vista que encontra-se insatisfeito com cobranças indevidas, mesmo sem utilizá-lo e mesmo após ter solicitado o cancelamento. (sic)

Banco Comercial

Banco Comercial é o segundo assunto mais Reclamado da área Assuntos Financeiros no CNRF 2010. Apesar de apresentar um número menor de Reclamações, Banco Comercial é o assunto com maior percentual de não atendimento entre os quatro assuntos analisados no presente capítulo. Os 10 (dez) fornecedores ordenados na tabela a seguir representam 69,28% das Reclamações registradas no assunto.

Tabela 4.11 - Fornecedores mais reclamados do Assunto Banco Comercial

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
BRDESCO	545	69,52%	239	30,48%	784	12,73%
BANCO DO BRASIL	445	60,88%	286	39,12%	731	11,87%
ITAÚ	414	57,42%	307	42,58%	721	11,71%
BANCO BMG	357	60,51%	233	39,49%	590	9,58%
SANTANDER	200	44,94%	245	55,06%	445	7,23%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	161	63,89%	91	36,11%	252	4,09%
PANAMERICANO	102	44,16%	129	55,84%	231	3,75%
BANCO CRUZEIRO DO SUL	93	49,73%	94	50,27%	187	3,04%
HSBC	93	53,14%	82	46,86%	175	2,84%
PINE	124	82,67%	26	17,33%	150	2,44%
Demais Fornecedores	1.180	62,37%	712	37,63%	1.892	30,72%
Total	3.714	60,31%	2.444	39,69%	6.158	100,00%

Na tabela dos cinco fornecedores que menos atendem – tabela 4.12, vale ressaltar que Panamericano, Santander e Banco Cruzeiro do Sul atenderam menos da metade das reclamações registradas relativas a Banco Comercial.

Tabela 4.12 - Fornecedores que menos atendem às Reclamações em Banco Comercial

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
PANAMERICANO	102	44,16%	129	55,84%	231	3,75%
SANTANDER	200	44,94%	245	55,06%	445	7,23%
BANCO CRUZEIRO DO SUL	93	49,73%	94	50,27%	187	3,04%
HSBC	93	53,14%	82	46,86%	175	2,84%
ITAÚ	414	57,42%	307	42,58%	721	11,71%
Demais Fornecedores	2.812	63,92%	1.587	36,08%	4.399	71,44%
Total	3.714	60,31%	2.444	39,69%	6.158	100,00%

Assim como ocorre no assunto Cartão de Crédito, os três principais problemas relativos a Banco Comercial são: Problemas de Cobrança, Problemas de Contrato e Problemas de Cálculo, totalizando mais de 80% dos registros.

A classificação Problemas de Cobrança apresenta, mais freqüentemente, cobranças de serviços não contratados e cobranças em duplicidade. A classificação Problemas de Contrato abarca entre seus registros alteração de formas de pagamento de forma unilateral pelo fornecedor, serviços não solicitados (como títulos de capitalização, empréstimos e financiamentos). Problemas de Cálculo, por sua vez, registram freqüentemente problemas na obtenção de saldo devedor e dificuldades de contato para renegociação de dívida.

Tabela 4.13 - Problemas mais reclamados em Banco Comercial

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	2.113	58,96%	1.471	41,04%	3.584	58,20%
Problemas de Contrato	457	61,34%	288	38,66%	745	12,10%
Problemas de Cálculo	389	64,40%	215	35,60%	604	9,81%
Crédito Consignado	195	66,33%	99	33,67%	294	4,77%
Problemas de Falha Bancária	147	60,00%	98	40,00%	245	3,98%
Demais Problemas (30)	413	60,20%	273	39,80%	686	11,14%
Total	3.714	60,31%	2.444	39,69%	6.158	100,00%

Fala do Consumidor:

O consumidor é cliente da reclamada, possuindo conta corrente “salário” nº ** AG ** e relata que em 05/07/2010, ao tentar sacar seu salário do mês de JULHO, não obteve êxito, pois sua conta encontrava-se negativa, por motivos e cobranças que desconhece, pois sua conta é uma conta salário, somente para receber sua remuneração mensal. Relata também a cobrança de um SEGURO FAMILIAR que ao ser contratado por um valor de R\$ 11,00 passaram a descontar um valor de R\$ 22,00. O demandante informa que, em virtude da mencionada cobrança indevida, entrou em contato com a empresa em diversas ocasiões, no intuito de dirimir a questão, entretanto, não logrou êxito. (sic)

Financeiras

Financeiras é o terceiro assunto mais Reclamado da área Assuntos Financeiros no CNRF 2010, com 4.161 reclamações. Os 10 (dez) fornecedores ordenados na tabela a seguir respondem por 69,28% das Reclamações registradas no assunto.

Tabela 4.14 - Fornecedores mais reclamados em Financeiras

Fornecedor	Atendidas		Não Attendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
BRASESCO	331	73,23%	121	26,77%	452	10,86%
BANCO BMG	241	59,07%	167	40,93%	408	9,81%
VOTORANTIN	210	55,41%	169	44,59%	379	9,11%
ITAÚ	221	60,38%	145	39,62%	366	8,80%
PANAMERICANO	129	44,03%	164	55,97%	293	7,04%
SANTANDER	154	55,80%	122	44,20%	276	6,63%
HSBC	112	63,64%	64	36,36%	176	4,23%
PINE	117	80,69%	28	19,31%	145	3,48%
BANCO CRUZEIRO DO SUL	48	40,00%	72	60,00%	120	2,88%
BONSUCESSO	54	71,05%	22	28,95%	76	1,83%
Demais Fornecedores	898	61,09%	572	38,91%	1.470	35,33%
Total	2.515	60,44%	1.646	39,56%	4.161	100,00%

Tabela 4.15 - Fornecedores que menos atendem em Financeiras

Fornecedor	Atendidas		Não Attendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
BANCO CRUZEIRO DO SUL	48	40,00%	72	60,00%	120	2,88%
PANAMERICANO	129	44,03%	164	55,97%	293	7,04%
VOTORANTIN	210	55,41%	169	44,59%	379	9,11%
SANTANDER	154	55,80%	122	44,20%	276	6,63%
BANCO BMG	241	59,07%	167	40,93%	408	9,81%
Demais Fornecedores	1.733	64,54%	952	35,46%	2.685	64,53%
Total	2.515	60,44%	1.646	39,56%	4.161	100,00%

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores também se referem a Problemas de Cobrança, Problemas de Contrato e Problemas de Cálculo, totalizando mais de 84% dos registros.

Problemas de Cobrança em Financeiras registram com maior frequência financiamentos não contratados pelo consumidor, valores conflitantes com os acordados em financiamentos e cobrança de valores que já foram pagos.

Problemas de Contrato apresentam registros freqüentes de problemas para devolução do bem financiado, problemas para alteração das datas de cobrança ou mesmo o cumprimento das datas acordadas no momento da contratação.

Problemas de cálculo em Financeiras se refere, mais freqüentemente, à dificuldade em obtenção do saldo devedor e da cópia do contrato ou a respeito de renegociação de dívida.

Tabela 4.16 - Problemas mais Reclamados em Financeiras

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	1481	59,24%	1019	40,76%	2500	60,08%
Problemas de Contrato	469	67,48%	226	32,52%	695	16,70%
Problemas de Cálculo	152	48,56%	161	51,44%	313	7,52%
Crédito Consignado	134	58,77%	94	41,23%	228	5,48%
Não entrega de quitação/retenção de documentos	74	66,07%	38	33,93%	112	2,69%
Demais Problemas (27)	205	65,50%	108	34,50%	313	7,52%
Total	2.515	60,44%	1.646	39,56%	4.161	100,00%

Fala do Consumidor:

Relata que celebrou contrato de financiamento com o Banco **, cujo número do contrato é **, em 83 parcelas de R\$ 116,45 reais mensais. Acontece, que desde Junho de 2010, o Reclamante vem solicitando a esta Instituição Financeira a emissão de boleto para quitação antecipada do débito sem, contudo, lograr êxito. (sic)

Cartão de Loja

Cartão de Loja é o quinto assunto mais Reclamado da área Assuntos Financeiros no CNRF 2010, com 1.652 reclamações. Os 10 (dez) fornecedores ordenados na tabela a seguir respondem por 74,46% das Reclamações registradas no assunto.

Tabela 4.17- Fornecedores mais reclamados em Cartão de Loja

Fornecedor	Atendidas		Não Attendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
ITAÚ	184	58,97%	128	41,03%	312	18,89%
BRADESCO	165	63,22%	96	36,78%	261	15,80%
CARREFOUR	140	56,91%	106	43,09%	246	14,89%
C&A	69	70,41%	29	29,59%	98	5,93%
MARISA	26	35,14%	48	64,86%	74	4,48%
RIACHUELO	47	68,12%	22	31,88%	69	4,18%
HSBC	43	66,15%	22	33,85%	65	3,93%
DEIB OTOCH	28	68,29%	13	31,71%	41	2,48%
PONTO FRIO	18	54,55%	15	45,45%	33	2,00%
BNP PARIBAS	24	77,42%	7	22,58%	31	1,88%
Demais Fornecedores	301	71,33%	121	28,67%	422	25,54%
Total	1.045	63,26%	607	36,74%	1.652	100,00%

Tabela 4.18 - Fornecedores que menos atendem em Cartão de Loja

Fornecedor	Atendidas		Não Attendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
MARISA	26	35,14%	48	64,86%	74	4,48%
PONTO FRIO	18	54,55%	15	45,45%	33	2,00%
CARREFOUR	140	56,91%	106	43,09%	246	14,89%
ITAÚ	184	58,97%	128	41,03%	312	18,89%
BRADESCO	165	63,22%	96	36,78%	261	15,80%
Demais Fornecedores	512	70,52%	214	29,48%	726	43,95%
Total	1.045	63,26%	607	36,74%	1.652	100,00%

Alinhados aos demais assuntos da área Assuntos Financeiro, os três principais problemas relativos a Cartão de Loja são: Problemas de Cobrança, Problemas de Cálculo e Problemas de Contrato, totalizando 88% dos registros.

Problemas de Cobrança no assunto Cartão de Loja referem-se, com maior frequência, à cobrança de serviços e tarifas sem concordância do consumidor, cobrança de faturas já pagas e cobrança de compras não reconhecidas pelo consumidor.

No caso dos Problemas de Contrato, registram-se frequentemente reclamações sobre dificuldades em obter informações em geral (condições de compras, bloqueio de cartão, envio de extratos e faturas).

Problemas de Cálculo registra Reclamações sobre renegociação de dívidas e cobranças improcedentes, como valores, datas e número de parcelas acordados no momento da compra.

Tabela 4.19 - Problemas mais reclamados em cartão de Loja

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	689	58,99%	479	41,01%	1168	70,70%
Problemas de Cálculo	141	74,21%	49	25,79%	190	11,50%
Problemas de Contrato	64	65,98%	33	34,02%	97	5,87%
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	36	85,71%	6	14,29%	42	2,54%
Problemas de SAC	24	82,76%	5	17,24%	29	1,76%
Demais Problemas (23)	91	72,22%	35	27,78%	126	7,63%
Total	1.045	63,26%	607	36,74%	1.652	100,00%

Fala do Consumidor

A reclamante acima qualificada alega que possui junto à reclamada, um cartão de nº. **, tendo solicitado por diversas vezes junto ao SAC (Serviços de Apoio ao Cliente) da mesma a entrega de demonstrativo das 06 (seis) últimas faturas do cartão, porém este nunca lhe foi enviado, tendo sempre a consumidora que se deslocar ao estabelecimento comercial da reclamada para solicitar. Relata ainda que entrou em contato com a reclamada, no dia 29/06/2010 e lhe foi passado o nº de protocolo de atendimento **, com a atendente **, onde a mesma informou que no prazo de 24 (vinte e quatro) horas enviaria por e-mail da consumidora, mas até a presente data não foi enviada. Assim, diante dos fatos e em razão da inércia da reclamada em apresentar uma solução definitiva e satisfatória ao caso, compareceu a reclamante a esta unidade de proteção e defesa do consumidor a fim de ver dirimida a lide relatada, momento em que foi instaurada a presente CIP (Carta de Informações Preliminares) para resolução imediata da demanda acima transcrita. (sic)

4.7 Principais Problemas dos Fornecedores Mais Reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2010

Itaú

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	1.811	62,66%	1.079	37,34%	2.890	67,02%
Problemas de Cálculo	335	58,77%	235	41,23%	570	13,22%
Problemas de Contrato	258	62,17%	157	37,83%	415	9,62%
Demais Problemas (32)	288	65,90%	149	34,10%	437	10,13%
Total	2.692	62,43%	1.620	37,57%	4.312	100,00%

Bradesco

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	1.442	70,34%	608	29,66%	2.050	67,48%
Problemas de Contrato	207	67,21%	101	32,79%	308	10,14%
Problemas de Cálculo	152	74,88%	51	25,12%	203	6,68%
Demais Problemas (30)	325	68,13%	152	31,87%	477	15,70%
Total	2.126	69,98%	912	30,02%	3.038	100,00%

BMG

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	391	56,26%	304	43,74%	695	53,18%
Problemas de Contrato	118	55,92%	93	44,08%	211	16,14%
Crédito Consignado	97	56,73%	74	43,27%	171	13,08%
Demais Problemas (21)	156	67,83%	74	32,17%	230	17,60%
Total	762	58,30%	545	41,70%	1.307	100,00%

Citibank

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	571	65,48%	301	34,52%	872	70,44%
Problemas de Cálculo	86	63,70%	49	36,30%	135	10,90%
Problemas de Contrato	56	59,57%	38	40,43%	94	7,59%
Demais Problemas (23)	84	61,31%	53	38,69%	137	11,07%
Total	797	64,38%	441	35,62%	1.238	100,00%

Banco do Brasil

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	416	62,93%	245	37,07%	661	57,63%
Problemas de Cálculo	84	66,14%	43	33,86%	127	11,07%
Problemas de Contrato	79	65,29%	42	34,71%	121	10,55%
Demais Problemas (22)	156	65,55%	82	34,45%	238	20,75%
Total	735	64,08%	412	35,92%	1.147	100,00%

Santander

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	343	48,79%	360	51,21%	703	67,40%
Problemas de Contrato	80	59,70%	54	40,30%	134	12,85%
Problemas de Cálculo	18	26,47%	50	73,53%	68	6,52%
Demais Problemas (23)	66	47,83%	72	52,17%	138	13,23%
Total	507	48,61%	536	51,39%	1.043	100,00%

HSBC

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	362	62,74%	215	37,26%	577	67,17%
Problemas de Contrato	52	63,41%	30	36,59%	82	9,55%
Problemas de Cálculo	41	65,08%	22	34,92%	63	7,33%
Demais Problemas (23)	105	76,64%	32	23,36%	137	15,95%
Total	560	65,19%	299	34,81%	859	100,00%

Panamericano

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	205	42,71%	275	57,29%	480	66,12%
Problemas de Contrato	56	53,33%	49	46,67%	105	14,46%
Problemas de Cálculo	12	27,91%	31	72,09%	43	5,92%
Demais Problemas (21)	33	33,67%	65	66,33%	98	13,50%
Total	306	42,15%	420	57,85%	726	100,00%

Carrefour

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Cobrança	207	49,52%	211	50,48%	418	64,71%
Problemas de Cálculo	76	76,00%	24	24,00%	100	15,48%
Problemas de Contrato	35	66,04%	18	33,96%	53	8,20%
Demais Problemas (17)	57	76,00%	18	24,00%	75	11,61%
Total	375	58,05%	271	41,95%	646	100,00%

Votorantim

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%*	Quantidade	%*	Quantidade	%**
Problemas de Cobrança	203	52,32%	185	47,68%	388	65,32%
Problemas de Contrato	55	61,80%	34	38,20%	89	14,98%
Problemas de Cálculo	17	41,46%	24	58,54%	41	6,90%
Demais Problemas (17)	40	52,63%	36	47,37%	76	12,79%
Total	315	53,03%	279	46,97%	594	100,00%

Caixa

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%*	Quantidade	%*	Quantidade	%**
Problemas de Cobrança	165	67,90%	78	32,10%	243	48,99%
Problemas de Contrato	41	75,93%	13	24,07%	54	10,89%
Problemas de Cálculo	35	72,92%	13	27,08%	48	9,68%
Demais Problemas (19)	93	61,59%	58	38,41%	151	30,44%
Total	334	67,34%	162	32,66%	496	100,00%

BNP Paribas

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%*	Quantidade	%*	Quantidade	%**
Problemas de Cobrança	177	59,60%	120	40,40%	297	61,11%
Problemas de Cálculo	31	60,78%	20	39,22%	51	10,49%
Problemas de Contrato	27	55,10%	22	44,90%	49	10,08%
Demais Problemas (16)	60	67,42%	29	32,58%	89	18,31%
Total	295	60,70%	191	39,30%	486	100,00%

Capítulo 5

Varejo



5.1 Introdução

O Setor de Comércio Varejista apresenta taxas positivas de crescimento de vendas e de receitas nos últimos anos, de acordo com a Pesquisa Mensal do Comércio, realizada pelo IBGE. Sua amplitude e relevância - e o elevado número de reclamações registradas nos Procons - levaram o DPDC a expandir a análise realizada no Relatório Analítico do CNRF 2009, que abordava o Setor de Supermercados, para uma análise mais abrangente do Setor de Varejo, que considera de forma mais completa as suas características e peculiaridades.

É oportuno mencionar que, além da sua expansão, verifica-se que a partir do ano de 2009 ocorreram grandes fusões e aquisições no mercado varejista brasileiro: fornecedores como Pão de Açúcar, Casas Bahia, Ponto Frio e Extra passam a fazer parte do mesmo grupo, o Grupo Pão de Açúcar; Ricardo Eletro e Insinuante formam a Máquina de Vendas. Diversos fatores relacionados a essas operações geram impactos na relação entre consumidor e fornecedor.

Consideradas as questões de mercado, convém destacar também que os assuntos mais reclamados no varejo são exatamente os assuntos mais reclamados do CNRF 2010. Atualmente, reclamações relativas a aparelhos celulares e microcomputadores apresentam-se entre os principais motivos do recorrente comparecimento dos consumidores aos Procons.

A fim de tornar possível uma análise específica do setor de varejo, foram considerados alguns critérios de seleção de dados. Apesar de ser segmentado em sete áreas estratégicas, como Assuntos Financeiros e Saúde, o SINDEC não possui uma área exclusiva para o registro de demandas relativas ao varejo. Por esse motivo, para a delimitação do setor, neste capítulo foram consideradas todas as reclamações registradas na área Produtos do SINDEC, cujos radicais de CNPJ dos fornecedores possuam registros com as seguintes CNAEs²¹ Principais:

- Comércio Varejista Especializado de Eletrodomésticos e Equipamentos de Áudio e Vídeo;
- Comércio Varejista Especializado de Equipamentos de Telefonia e Comunicação;

21 Classificação Nacional de Atividades Econômicas/ IBGE

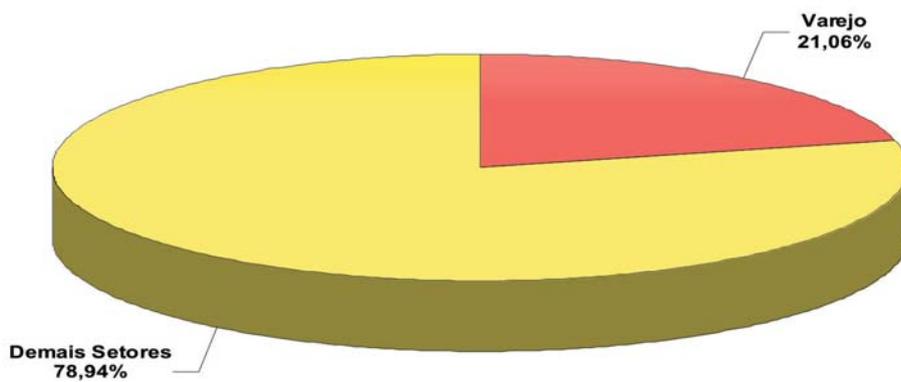
- Comércio Varejista Especializado de Equipamentos e Suprimentos de Informática;
- Comércio Varejista Especializado de Peças e Acessórios Para Aparelhos Eletroeletrônicos Para Uso Doméstico, Exceto Informática e Comunicação;
- Comércio Varejista de Mercadorias em Geral, Com Predominância de Produtos Alimentícios – Supermercados;
- Comércio Varejista de Mercadorias em Geral, Com Predominância de Produtos Alimentícios – Hipermercados;
- Comércio Varejista de Artigos do Vestuário e Acessórios;
- Comércio Varejista de Móveis;
- Lojas de Departamentos ou Magazines;
- Comércio Varejista de Outros Produtos Não Especificados Anteriormente;
- Comércio Varejista de Outros Artigos de Uso Doméstico Não Especificados Anteriormente.

5.2 Apresentação dos Dados Gerais de 2010 do Setor de Comércio Varejista

O Setor Varejista apresenta um total de 25.830 reclamações registradas no SINDEC, no período de 1º de setembro de 2009 a 31 de agosto de 2010. Essa quantidade representa 21,06%²² das reclamações do CNRF 2010.

22 Vale ressaltar que uma parte dessas 25.830 reclamações se refere a reclamações sobre Aparelhos Celulares, que são também contabilizadas no Capítulo 3 - Telecomunicações. Essas informações serão detalhadas no item 5.8 - Apresentação dos Dados de 2010 por Assunto.

Gráfico 5.1 - Participação do Varejo no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010



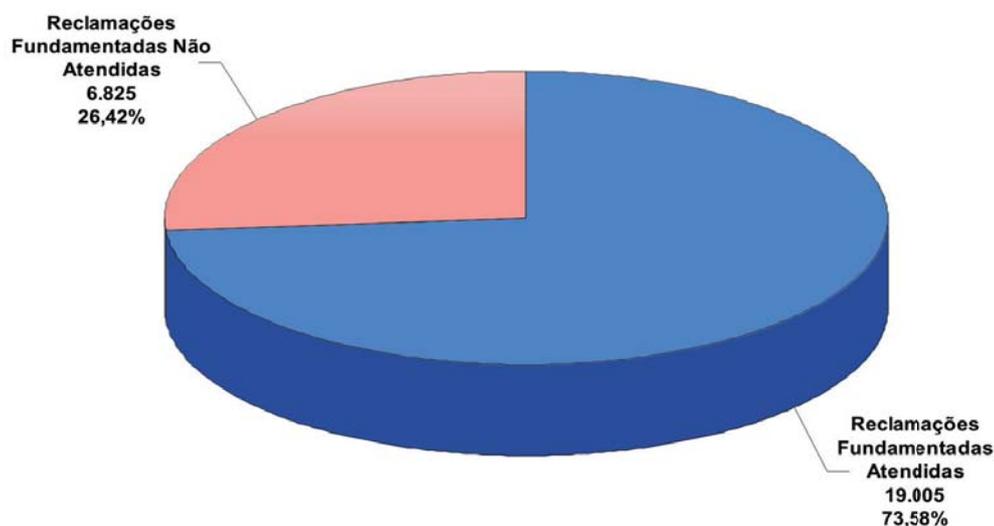
As reclamações são detalhadas por CNAE na tabela a seguir:

Tabela 5.1 - Reclamações Fundamentadas do Setor de Varejo, segundo a Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE

Posição	CNAE	Total de Reclamações	
		Quantidade	%
1ª	Comércio Varejista Especializado de Eletrodomésticos e Equipamentos de Áudio e Vídeo	7.870	30,47%
2ª	Lojas de Departamentos ou Magazines	2.938	11,37%
3ª	Comércio Varejista Especializado de Equipamentos e Suprimentos de Informática	2.912	11,27%
4ª	Comércio Varejista de Móveis	2.893	11,20%
5ª	Comércio Varejista Especializado de Equipamentos de Telefonia e Comunicação	2.260	8,75%
6ª	Comércio Varejista de Mercadorias em Geral, com Predominância de Produtos Alimentícios - Hipermercados	1.936	7,50%
7ª	Comércio Varejista de Outros Produtos Não Especificados Anteriormente	1.628	6,30%
8ª	Comércio Varejista de Mercadorias em Geral, com Predominância de Produtos Alimentícios - Supermercados	1.428	5,53%
9ª	Comércio Varejista de Artigos do Vestuário e Acessórios	868	3,36%
10ª	Comércio Varejista Especializado de Peças e Acessórios para Aparelhos Eletroeletrônicos para Uso Doméstico, exceto Informática e Comunicação	836	3,24%
11ª	Comércio Varejista de Outros Artigos de Uso Doméstico Não Especificados Anteriormente	261	1,01%
Total		25.830	100,00%

Desse total de registros, 19.005 são reclamações atendidas e 6.825 são reclamações não atendidas, totalizando um percentual de 26,42% de não atendimento aos consumidores, como visto a seguir.

Gráfico 5.2 - Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Varejo no Cadastro Nacional 2010



5.3 Reclamações Fundamentadas do Setor de Comércio Varejista por Região

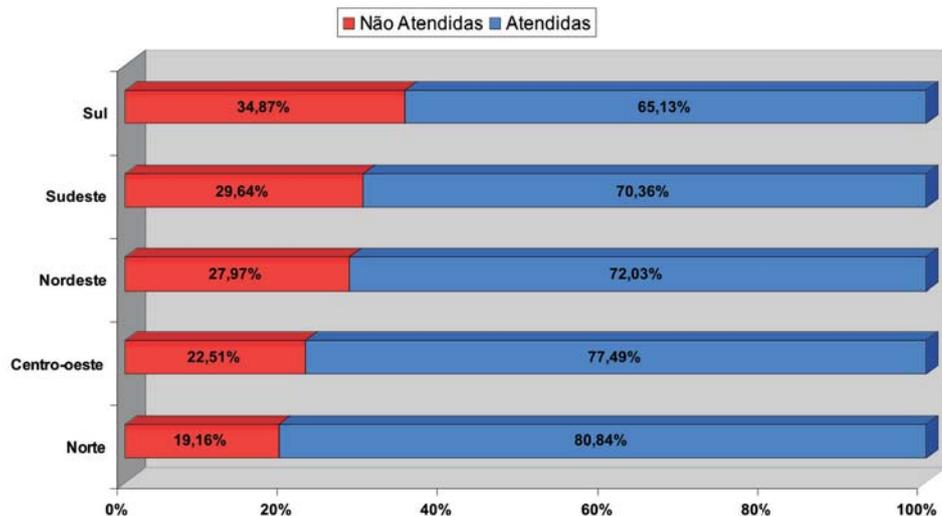
No que se refere ao volume de reclamações por região do país, a região Nordeste é a que apresenta o maior quantitativo, totalizando 54,98% das reclamações registradas.

Tabela 5.2 - Varejo: Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2010, por Região

Região	Atendidas	Não Atendidas	Total
Nordeste	10.175	3.951	14.126
Sudeste	3.064	1.291	4.355
Norte	2.878	682	3.560
Centro-oeste	2.634	765	3.399
Sul	254	136	390

Apesar disso, a região Nordeste não é a que apresenta os maiores percentuais de não atendimento às reclamações. As regiões Sul e Sudeste são as que apresentam os maiores índices de não atendimento – 34,87% e 29,64% respectivamente, como ilustra o gráfico a seguir.

Gráfico 5.3 - Varejo: Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2010, por Região



5.4 Assuntos e Problemas mais Reclamados

Os cinco assuntos que mais geraram reclamações sobre Comércio Varejista em 2010 e que representam 80,7% de todas as reclamações do setor são observados na tabela a seguir.

Tabela 5.3 - Assuntos mais reclamados em Varejo no Cadastro Nacional 2010

Assunto	Atendidas	Não Atendidas	Total
Aparelho Celular	5.574	2.021	7.595
Microcomputador / Produtos de Informática	2.804	1.215	4.019
Eletrodomésticos Linha Branca ²³	3.120	812	3.932
Móveis ²⁴	2.018	736	2.754
Televisão / Aparelho DVD / Vídeo Cassete / Filmadora ²⁵	1.910	634	2.544

23 Agrupamento dos assuntos: 1) Geladeira e Freezer, 2) Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora e 3) Fogão e Microondas. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo assunto.

24 Agrupamento dos assuntos: 1) Móveis Para Quarto, 2) Móveis Para Sala, 3) Móveis Para Cozinha, 4) Móveis Para Banheiro e 5) Móveis (outros). Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo assunto.

25 Agrupamento dos assuntos: 1) Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser e 2) Aparelho DVD. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo assunto.

A próxima tabela apresenta os cinco problemas que mais geraram registros de reclamações em 2010 sobre o Setor Varejista. Eles representam 93,29% das reclamações registradas.

Tabela 5.4 - Problemas mais reclamados em Varejo no Cadastro Nacional 2010

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	9.204	2.901	12.105
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	3.599	1.544	5.143
Falta de peça de reposição	2.885	833	3.718
Problemas na entrega do produto ²⁶	1.718	791	2.509
Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	475	147	622

5.5 Assuntos e Problemas mais Reclamados do Setor de Comércio Varejista – por Proporção de Reclamações Não Atendidas

Entre os dez assuntos com maiores quantidades de reclamações registradas no Setor de Varejo, os cinco assuntos a seguir se apresentam como os assuntos com maiores percentuais de reclamações não atendidas pelos fornecedores.

²⁶ O item “Problemas na entrega do produto” agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Não entrega/demora na entrega do produto, 2) Produto entregue diferente do pedido e 3) Produto entregue incompleto. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

Tabela 5.5 - Assuntos mais reclamados em Varejo no Cadastro Nacional 2010, por Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas

Assunto	Atendidas		Não Atendidas	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Artigo de Foto Imagem	340	62,39%	205	37,61%
Eletroeletrônico Importado	278	66,19%	142	33,81%
Microcomputador / Produtos de Informática	2.804	69,77%	1.215	30,23%
Móveis	2.018	73,28%	736	26,72%
Aparelho Celular	5.574	73,39%	2.021	26,61%

E entre os dez problemas com maiores quantidades de reclamações registradas no Setor de Varejo, os cinco problemas a seguir se apresentam como aqueles com maiores percentuais de reclamações não atendidas.

Tabela 5.6 - Problemas mais reclamados em Varejo no Cadastro Nacional 2010, por Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas

Problema	Atendidas		Não Atendidas	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Venda/Publicidade enganosa ²⁷	205	51,38%	194	48,62%
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	169	59,30%	116	40,70%
Problemas de Cobrança ²⁸	64	62,14%	39	37,86%
Desistência de compra (cancelamento de compra)	316	65,83%	164	34,17%
Problemas na entrega do produto	1.718	68,47%	791	31,53%

27 O item “Venda/Publicidade enganosa” agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Publicidade enganosa e 2) Venda enganosa. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

28 O item “Problemas de Cobrança” agrega os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) e 2) Procedimento de cobrança violenta/difamatória. Essa nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

5.6 Fornecedores mais Reclamados do Setor de Comércio Varejista

Entre os fornecedores mais reclamados do Setor Varejista encontram-se grandes magazines, supermercados e hipermercados, empresas que prestam assistência técnica (mas que possuem CNAE relativa a comércio varejista) e empresas de comércio eletrônico.

Os 10 fornecedores que apresentam as maiores quantidades de reclamações registradas e que juntos somam 36,7% das reclamações são:

Tabela 5.7 - Fornecedores mais reclamados do Setor de Comércio Varejista

Posição	Fornecedor	Total
1º	RICARDO ELETRO	1.741
2º	PONTO FRIO	1.212
3º	B2W	1.081
4º	INSINUANTE	1.070
5º	WALMART	1.006
6º	STARCELL	761
7º	CASAS BAHIA	726
8º	LOJAS AMERICANAS	698
9º	C&A	607
10º	CARREFOUR	568

Observam-se neste ranking fornecedores de abrangência nacional, seja pela presença de lojas físicas ou pela atuação em comércio eletrônico. A única empresa de atuação local que figura no ranking dos 10 fornecedores mais reclamados é a Starcell, empresa cujo negócio principal é a prestação de serviços de assistência técnica nos estados da Bahia e Sergipe.

Outro dado importante a ser destacado diz respeito à fusão de algumas empresas. O primeiro e o quarto colocados no ranking fazem parte de um mesmo grupo - a Máquina de Vendas, companhia resultante da união entre Ricardo Eletro e Insinuante. O Ponto Frio e as Casas Bahia hoje também fazem parte do mesmo grupo - o Grupo Pão de Açúcar. Suas reclamações não foram somadas porque tais fusões ocorreram durante o período de apuração do Cadastro 2010.

5.7 Fornecedores que Menos Atendem ao Consumidor no Setor de Comércio Varejista

Entre os 20 fornecedores mais reclamados, os dez que menos atendem às reclamações dos consumidores são:

Tabela 5.8 - Fornecedores que menos atendem às Reclamações

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	B2W	622	57,54%	459	42,46%	1.081	4,19%
2º	STARCELL	470	61,76%	291	38,24%	761	2,95%
3º	LASERELETROMAGAZINE	234	62,90%	138	37,10%	372	1,44%
4º	DOMESTILAR	190	62,91%	112	37,09%	302	1,17%
5º	LOJAS AMERICANAS	461	66,05%	237	33,95%	698	2,70%
6º	LOJAS MAIA	343	66,60%	172	33,40%	515	1,99%
7º	ELETRO SHOPPING	228	67,66%	109	32,34%	337	1,30%
8º	WALMART	693	68,89%	313	31,11%	1.006	3,89%
9º	C&A	431	71,00%	176	29,00%	607	2,35%
10º	RICARDO ELETRO	1.243	71,40%	498	28,60%	1.741	6,74%

No que diz respeito ao atendimento ou não atendimento às reclamações dos consumidores, cabe destacar que, ao longo do ano de 2010, o DPDC implementou o Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor, cujo objetivo inclui a redução do percentual de reclamações não atendidas por cada fornecedor. O Projeto contou com a participação de fornecedores de setores estratégicos, entre eles cinco grandes empresas do setor de supermercados e varejo: Carrefour (Comércio e Financeiro), Grupo Pão de Açúcar (Supermercados e Ponto Frio) e Walmart.

5.8 Apresentação dos Dados de 2010 por Assunto

Aparelho Celular

O segmento de Aparelho Celular foi o mais reclamado no CNRF 2010, correspondendo a 17,6% de todas as reclamações registradas pelos Procons.

Considerando-se apenas as reclamações do Setor de Varejo, o assunto Aparelho Celular corresponde a 29,4% dos registros.

Cabe destacar que todas as 7.595 reclamações relativas a Aparelhos Celulares apresentadas nesse capítulo estão contidas nas 21.609 reclamações sobre o mesmo assunto no capítulo 3 – Telecomunicações. Essa interseção se deve ao fato de terem sido utilizados critérios diferentes de seleção de dados: o capítulo de Telecom seleciona para análise todos os fornecedores do assunto Aparelho Celular, enquanto o presente capítulo seleciona somente as reclamações dos fornecedores cuja atividade principal é Comércio Varejista.

O que ocorre no capítulo de Telecom é que todos os fornecedores relativos a Aparelhos Celulares são considerados, entre eles fabricantes, operadoras, revendedores e assistências técnicas. E neste capítulo sobre Varejo, são considerados apenas os fornecedores, cujos radicais de CNPJ possuam registros com CNAEs Principais relacionados a Comércio Varejista.

Os fornecedores do Setor de Varejo que mais possuem reclamações relativas a Aparelhos Celulares são os seguintes:

Tabela 5.9 - Fornecedores Mais Reclamados em Aparelho Celular

Fornecedor	Total
STARCELL	683
C&A	492
RICARDO ELETRO	401
LOJAS AMERICANAS	329
PONTO FRIO	267

E entre os dez fornecedores mais reclamados, os cinco que menos atendem aos consumidores são:

Tabela 5.10 - Fornecedores que menos atendem às Reclamações no Assunto Aparelho Celular

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	STARCELL	423	61,93%	260	38,07%	683	8,99%
2º	INSINUANTE	160	66,12%	82	33,88%	242	3,19%
3º	B2W	122	66,30%	62	33,70%	184	2,42%
4º	RICARDO ELETRO	272	67,83%	129	32,17%	401	5,28%
5º	LOJAS AMERICANAS	226	68,69%	103	31,31%	329	4,33%

Observa-se que os principais problemas relacionados às reclamações sobre Aparelhos Celulares se referem a Garantia, Produto entregue com danos/defeitos e Falta de peça de reposição.

Tabela 5.11 - Problemas mais Reclamados do Assunto Aparelho Celular

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	2.828	998	3.826
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	1.067	462	1.529
Falta de peça de reposição	957	289	1.246
Problemas na entrega do produto	407	148	555
Causou danos materiais/pessoais	105	23	128

O texto a seguir apresenta o relato de um consumidor que compareceu ao Procon e registrou sua reclamação referente a garantia:

“A reclamante adquiriu na loja ** um aparelho celular **, o qual apresentou vício em menos de trinta dias de uso. Já esteve duas vezes na autorizada e o aparelho continua com vício. Em razão dos aborrecimentos, a reclamante solicita através do Procon a troca do aparelho ou ressarcimento do valor pago corrigido”. (sic)

Microcomputador / Produtos de Informática

O segundo assunto mais reclamado no Setor Varejista diz respeito a Microcomputador e Produtos de Informática, contabilizando 4.019 reclamações registradas, o que corresponde a 15,5% de todas as reclamações do setor.

Os fornecedores que mais possuem reclamações relativas a Microcomputador e Produtos de Informática são:

Tabela 5.12 - Fornecedores Mais Reclamados em Microcomputador / Produtos de Informática

Fornecedor	Total
B2W	401
WALMART	263
PÃO DE AÇÚCAR/EXTRA/SENDAS	218
PONTO FRIO	172
CARREFOUR	153

E entre os dez fornecedores mais reclamados, os cinco que menos atendem aos consumidores são:

Tabela 5.13 - Fornecedores que menos atendem às Reclamações no Assunto Microcomputador / Produtos de Informática

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	B2W	221	55,11%	180	44,89%	401	9,98%
2º	LOJAS AMERICANAS	68	62,96%	40	37,04%	108	2,69%
3º	WALMART	178	67,68%	85	32,32%	263	6,54%
4º	RICARDO ELETRO	67	69,07%	30	30,93%	97	2,41%
5º	PONTO FRIO	122	70,93%	50	29,07%	172	4,28%
Demais Fornecedores		2.148	72,13%	830	27,87%	2.978	74,10%
Total		2.804	69,77%	1.215	30,23%	4.019	100,00%

Na tabela a seguir, verifica-se que o principal problema enfrentado pelos consumidores se refere a Garantia, seguido de Falta de peça de reposição e Produto entregue com danos/ defeitos.

Tabela 5.14 - Problemas mais Reclamados do Assunto Microcomputador / Produtos de Informática

Problema	Atendidas	NãoAtendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1.448	569	2.017
Falta de peça de reposição	533	189	722
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	434	224	658
Problemas na entrega do produto	195	137	332
Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	62	13	75

Segue relato de um consumidor que registrou no Procon reclamação relativa à compra de um microcomputador:

“O reclamante acima qualificado compareceu à unidade administrativa de proteção e defesa do consumidor alegando que adquiriu na loja ** um notebook **, modelo **, conforme cópia da nota fiscal em anexo. Ocorre que o produto apresentou vícios de qualidade, sendo encaminhado à assistência técnica autorizada **, onde permanece há mais de 30 (trinta) dias, sem o devido reparo. Assim, diante da constatação do vício e em razão da inércia da reclamada em apresentar uma solução definitiva e satisfatória ao caso, compareceu o consumidor ao Procon, a fim de ver dirimida a lide relatada”. (sic)

Eletrodomésticos Linha Branca

Em terceiro lugar no ranking dos assuntos mais reclamados do Setor de Comércio Varejista encontra-se o assunto Eletrodomésticos de Linha Branca, que engloba produtos como: geladeira, freezer, máquina de lavar roupa/louça, secadora, fogão e microondas.

Os fornecedores com maior quantidade de reclamações relativas a Eletrodomésticos de Linha Branca são:

Tabela 5.15 - Fornecedores Mais Reclamados em Eletrodomésticos Linha Branca

Fornecedor	Total
RICARDO ELETRO	377
SENASTEC	271
INSINUANTE	248
WALMART	240
AREA SUL BAHIA	165

E entre os dez fornecedores mais reclamados, os cinco que menos atendem aos consumidores são:

Tabela 5.16 - Fornecedores que menos atendem às Reclamações no Assunto Eletrodomésticos Linha Branca

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	PONTO FRIO	93	68,38%	43	31,62%	136	3,46%
2º	LASER ELETRO MAGAZINE	85	72,03%	33	27,97%	118	3,00%
3º	RICARDO ELETRO	274	72,68%	103	27,32%	377	9,59%
4º	LOJAS MAIA	86	74,78%	29	25,22%	115	2,92%
5º	CASAS BAHIA	86	76,11%	27	23,89%	113	2,87%
Demais Fornecedores		2.496	81,22%	577	18,78%	3.073	78,15%
Total		3.120	79,35%	812	20,65%	3.932	100,00%

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores também se referem a Garantia, Produto entregue com danos/defeitos e Falta de peças de reposição.

Tabela 5.17 - Problemas mais Reclamados do Assunto Eletrodomésticos Linha Branca

Problema	Atendidas	NãoAtendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1.706	352	2.058
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	525	172	697
Falta de peça de reposição	488	106	594
Problemas na entrega do produto	198	104	302
Causou danos materiais/pessoais	65	7	72

A seguir, apresenta-se o relato de uma consumidora que registrou reclamação sobre eletrodomésticos de linha branca:

“A consumidora efetuou a compra de um refrigerador, marca **, modelo **, no valor de R\$ ** pago à vista. Ocorre que o produto apresenta defeito de fábrica, o que levou a reclamante a entrar em contato com a empresa, solicitando a troca da mercadoria. A empresa se propôs a devolver o valor pago, porém até o presente momento o problema não foi sanado e não houve a devolução do referido valor. Insta acrescentar que a demandante contactou a empresa em diversas ocasiões, no intuito de dirimir a questão, entretanto não logrou êxito”. (sic)

Móveis

O quarto assunto mais reclamado diz respeito a Móveis, com 2.754 reclamações registradas. Os fornecedores que apresentam mais reclamações relativas a Móveis são os seguintes:

Tabela 5.18 - Fornecedores Mais Reclamados em Móveis

Fornecedor	Total
PONTO FRIO	384
RICARDO ELETRO	271
CASAS BAHIA	203
LOJAS MAIA	154
INSINUANTE	133

E entre os dez fornecedores mais reclamados, os cinco que menos atendem aos consumidores são:

Tabela 5.19 - Fornecedores que menos atendem às Reclamações no Assunto Móveis

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	LOJAS MAIA	93	60,39%	61	39,61%	154	5,59%
2º	MAGAZINE LUIZA	60	68,97%	27	31,03%	87	3,16%
3º	RICARDO ELETRO	201	74,17%	70	25,83%	271	9,84%
4º	INSINUANTE	100	75,19%	33	24,81%	133	4,83%
5º	PONTO FRIO	290	75,52%	94	24,48%	384	13,94%
Demais Fornecedores		1.274	73,86%	451	26,14%	1.725	62,64%
Total		2.018	73,28%	736	26,72%	2.754	100,00%

Os principais problemas registrados referem-se a: Produto entregue com danos/defeitos, Garantia e Problemas na entrega do produto.

Tabela 5.20 - Problemas mais Reclamados do Assunto Móveis

Problema	Atendidas	NãoAtendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	713	264	977
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	435	157	592
Problemas na entrega do produto	361	121	482
Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	222	77	299
Falta de peça de reposição	119	47	166

O trecho a seguir apresenta o relato de um consumidor que enfrentou problemas relativos à entrega de seu guarda-roupas:

“O reclamante alega que adquiriu um guarda roupas pelo valor de R\$ **. Porém, ao receber o produto, percebeu que o mesmo possuía defeitos. Então, comparecendo à loja para reclamar do problema, a mesma se escusou e disse que o problema não poderia ser tratado com a loja, mas com o fabricante, deixando o reclamante prejudicado. O vendedor da loja disse que entraria em contato com o fabricante e daria retorno ao reclamante, mas, até a presente data, nenhum retorno foi dado”. (sic)

Televisão / Aparelho DVD / Vídeo Cassete / Filmadora

E o assunto Televisão / Aparelho DVD / Vídeo Cassete / Filmadora apresenta um total de 2.544 reclamações, o que corresponde a 9,85% dos registros do Setor de Varejo.

Os fornecedores com maior quantidade de reclamações relativas a Televisão / Aparelho DVD / Vídeo Cassete / Filmadora são:

Tabela 5.21 - Fornecedores Mais Reclamados em Televisão / Aparelho DVD / Vídeo Cassete / Filmadora

Fornecedor	Total
RICARDO ELETRO	255
WALMART	197
INSINUANTE	129
CARREFOUR	114
LASER ELETRO MAGAZINE	95

E entre os dez fornecedores mais reclamados, os cinco que menos atendem aos consumidores são:

Tabela 5.22 - Fornecedores que menos atendem às Reclamações no Assunto Televisão / Aparelho DVD / Vídeo Cassete / Filmadora

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	LASER ELETRO MAGAZINE	56	58,95%	39	41,05%	95	3,73%
2º	B2W	49	61,25%	31	38,75%	80	3,14%
3º	PONTO FRIO	54	62,79%	32	37,21%	86	3,38%
4º	G. BARBOSA	48	65,75%	25	34,25%	73	2,87%
5º	RICARDO ELETRO	174	68,24%	81	31,76%	255	10,02%
Demais Fornecedores		1.529	78,21%	426	21,79%	1.955	76,85%
Total		1.910	75,08%	634	24,92%	2.544	100,00%

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores se referem a Garantia, Falta de peça de reposição e Produto entregue com danos/defeitos.

Tabela 5.23 - Problemas mais Reclamados do Assunto Televisão / Aparelho DVD / Vídeo Cassete / Filmadora

Problema	Atendidas	NãoAtendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1.010	301	1.311
Falta de peça de reposição	357	83	440
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	273	122	395
Problemas na entrega do produto	156	66	222
Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	32	7	39

Segue o relato de consumidora que enfrentou problemas relacionados à compra de uma TV:

“Informa a consumidora ter efetuado através do site da reclamada a compra de uma TV 32 LCD ** (com 4 anos de garantia) no valor de R\$ **. Aproximadamente uma semana após a compra, a reclamada entregou a televisão, porém ficou faltando o suporte para colocá-la na parede. A consumidora entrou em contato com a reclamada alegando a falta do suporte e fora informada de que não estava incluso no valor por ela pago. A reclamante então questionou o fato e devido a um resgate na gravação, a reclamada chegou a conclusão de que a consumidora tinha razão e propôs a devolução de R\$ ** que seria referente ao tal suporte e que entrariam em contato (através de e-mail, no dia 10/06). Até a presente data o produto faltante (o suporte) nunca foi entregue e a devolução no valor de R\$ ** nunca feita. Ocorre que o produto ainda encontra-se embalado, pois não há como instalar a TV sem o suporte”. (sic)

5.9 Problemas dos 10 Fornecedores mais Reclamados

RICARDO ELETRO

Problema	Atendidas	NãoAtendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	555	189	744
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	256	114	370
Problemas na Entrega do Produto	184	77	261

PONTO FRIO

Problema	Atendidas	NãoAtendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	325	111	436
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	201	83	284
Problemas na Entrega do Produto	112	51	163

B2W

Problema	Atendidas	NãoAtendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	230	155	385
Problemas na Entrega do Produto	138	104	242
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	95	88	183

INSINUANTE

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	379	88	467
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	196	78	274
Falta de peça de reposição	152	37	189

WALMART

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	381	164	545
Falta de peça de reposição	135	46	181
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	116	55	171

STARCELL

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	150	91	241
Falta de peça de reposição	150	72	222
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	127	95	222

CASAS BAHIA

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	247	61	308
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	163	47	210
Problemas na Entrega do Produto	50	19	69

LOJAS AMERICANAS

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	223	105	328
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	92	60	152
Falta de peça de reposição	74	29	103

C&A

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	181	96	277
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	97	40	137
Falta de peça de reposição	96	29	125

CARREFOUR

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total de Reclamações
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	280	86	366
Produto entregue com danos/defeitos (vício do produto)	64	28	92
Falta de peça de reposição	30	4	34

A close-up photograph of a hand holding a blue stethoscope. The stethoscope has a silver-colored chest piece and a blue tube. The background is blurred, showing a person in a white lab coat. The image is set against a dark grey background on the right side of the page.

Capítulo 6

Saúde

6.1 Introdução

Inúmeros são os problemas que afligem o consumidor quando se trata da Área Saúde, tais como, a negativa de coberturas, reajustes abusivos, descumprimento do contrato, ou portabilidade de planos de saúde.

Este capítulo trata dos principais fornecedores, assuntos e problemas encontrados na Área Saúde, em todas as regiões do País, de acordo com os dados registrados pelo SINDEC. Conforme a tabela de classificação do SINDEC, por área, assunto e problema, 36 assuntos e 45 problemas estão ligados à Área Saúde.

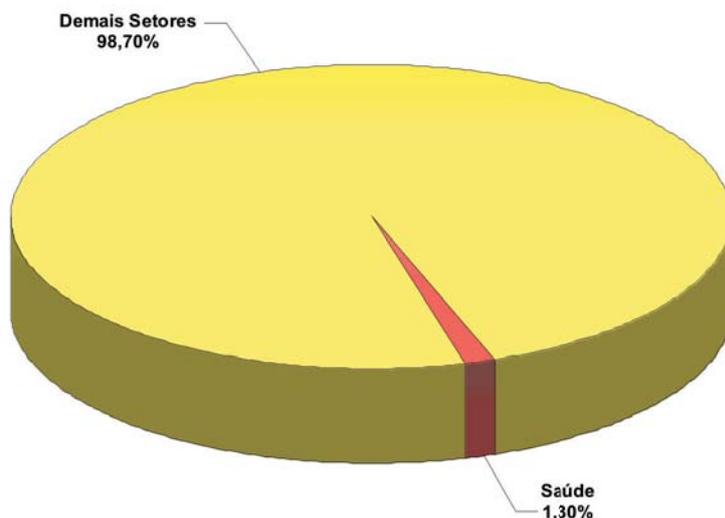
Esses dados são de extrema importância porque materializam as principais dificuldades dos consumidores nesta Área.

Neste sentido, a apresentação desses dados auxiliará na transparência e na análise da conduta dos fornecedores deste mercado de consumo.

6.2 Apresentação dos Dados Gerais da Área Saúde no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

Conforme dados apurados no SINDEC, foram registradas, um total de 1.600 Reclamações na Área Saúde, sendo que dessas, 885 Reclamações foram atendidas, e 715 não foram atendidas.

Gráfico 6.1 - Participação da Área Saúde no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

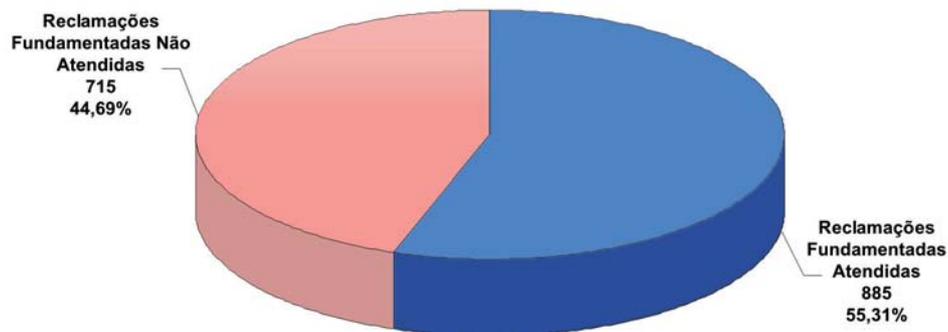


Embora pequena a participação do Setor Saúde no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010, representando 1,30% do total de 122.662 Reclamações registradas, não se pode negar a importância do tema para o Consumidor.

Se comparada às outras áreas analisadas neste Relatório Analítico, uma possível explicação para esse menor percentual de reclamações deve-se ao fato de que estes casos

envolvem, muitas vezes, situações de emergência e/ou urgência, nas quais o consumidor precisa de uma medida judicial imediata.

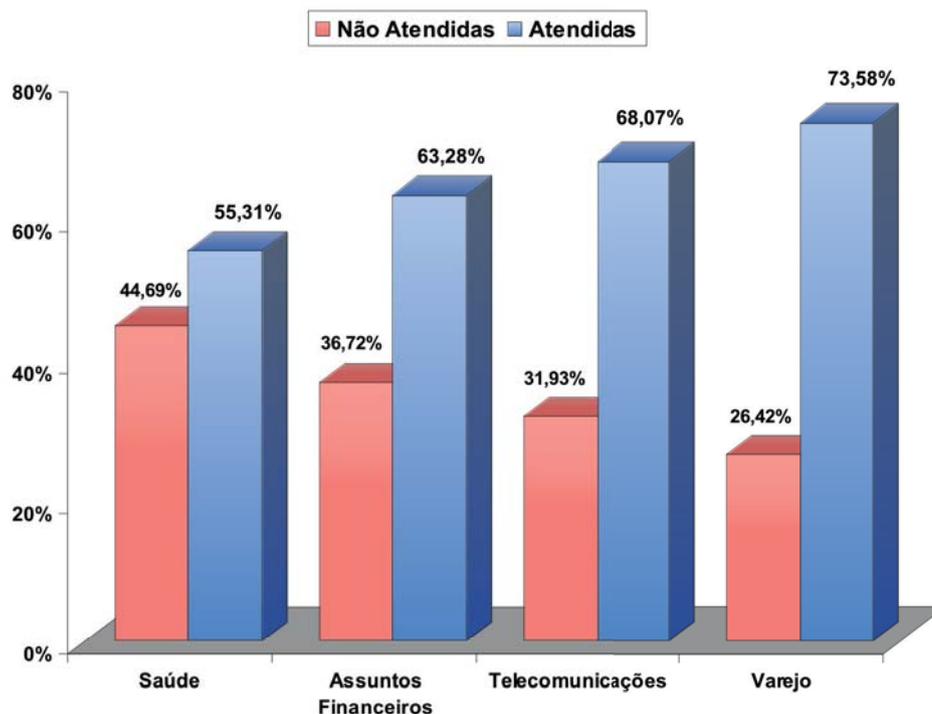
Gráfico 6.2 - Área Saúde: Total de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas no Cadastro Nacional de 2010



Destaca-se que, de todas as áreas analisadas no CNRF 2010, a área Saúde, em números percentuais, apresenta o pior índice de atendimento em reclamações fundamentadas.

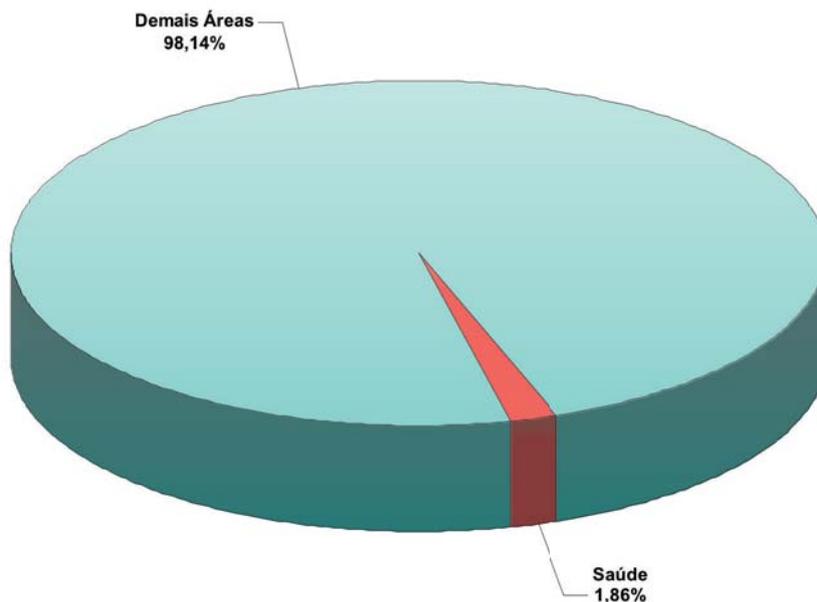
Conforme o gráfico, esta Área apresenta um total de 715 Reclamações Fundamentadas Não Atendidas, o que corresponde a 44,69%.

Gráfico 6.3.- Proporção de Reclamações Atendidas e Não Atendidas por Área, no Cadastro Nacional de 2010



O alto índice de não atendimento às reclamações nesta Área significa um grave desrespeito aos consumidores, além de demonstrar uma preocupante conduta de um setor tão estratégico à vida e à saúde dos mesmos. Saliente-se que o direito à saúde é um direito social e está expressamente previsto nos artigos 6º, caput, e 196 da Carta Magna.

Gráfico 6.4 - Participação da Área Saúde no Total de Reclamações Fundamentadas no Cadastro Nacional 2010



Observa-se que a Área Saúde contribui com 1,86% para o não atendimento de total de reclamações fundamentadas, o que aumentou se comparado ao Cadastro de 2009 – o percentual era de 1,10%.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, através da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, realizou uma Oficina Temática sobre Planos de Saúde com o objetivo de identificar e analisar os principais problemas enfrentados pelos consumidores deste segmento, entre os quais se destacam: a metodologia de reajuste aplicada, exclusão de coberturas e limitações de procedimentos, diminuição da comercialização de planos individuais e aumento dos planos coletivos. Verifica-se que tal diagnóstico apresentado pela Oficina, é coerente com os dados apresentados pelo CNRF 2010.

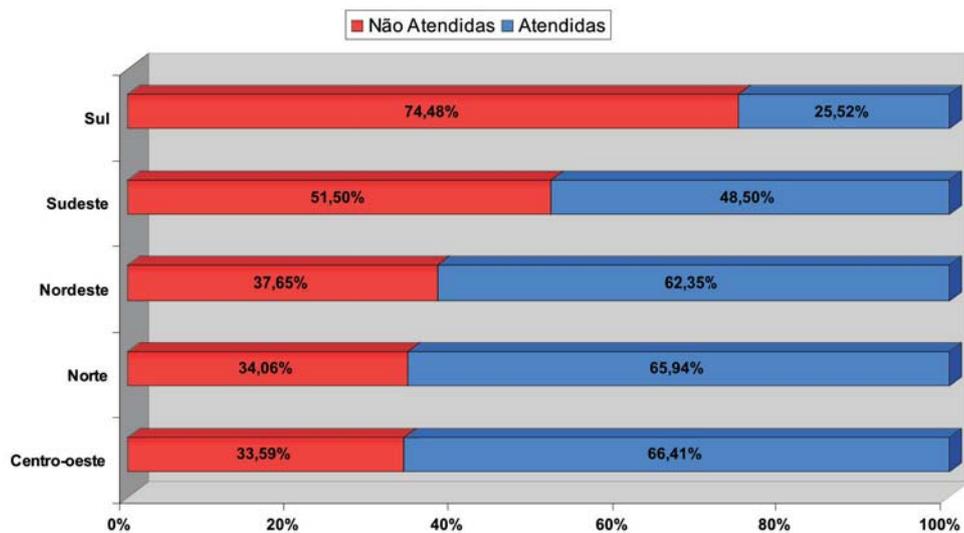
6.3 Reclamações Fundamentadas da Área Saúde no Cadastro Nacional 2010, Por Região

Tabela 6.1 - Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas na Área Saúde, Por Região

Posição	Região	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Nordeste	429	62,35%	259	37,65%	688	43,00%
2º	Sudeste	243	48,50%	258	51,50%	501	31,31%
3º	Sul	37	25,52%	108	74,48%	145	9,06%
4º	Norte	91	65,94%	47	34,06%	138	8,63%
5º	Centro-oeste	85	66,41%	43	33,59%	128	8,00%
Total		885	55,31%	715	44,69%	1.600	100,00%

A Região Nordeste é responsável pelo maior número de Reclamações registradas, correspondendo a 43% do total de Reclamações neste Setor.

Gráfico 6.5 - Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas na Área Saúde do Cadastro Nacional de 2010, por Região



Da análise do gráfico, ressalta-se o alto percentual de não atendimento das reclamações fundamentadas nos Procons da Região Sul e Sudeste, com 74,48% e 51,50% de não atendimento, respectivamente.

6.4 Assuntos e Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2010

Dentre os assuntos que estão presentes na tabela do SINDEC, os cinco assuntos que mais geraram reclamações na área Saúde no ano de 2010 são: Plano de saúde Regulamentado; Plano Odontológico; Convênio de Assistência Médica/Odontológico; Plano de Saúde Não Regulamento; e Aparelho Corretivo (Ortopédico/Auditivo/Prótese/Acessório). Eles são responsáveis por 83,56% do total dos assuntos registrados, conforme mostrado na tabela a seguir, sendo que desses, quatro se relacionam a planos de assistência à saúde.

Tabela 6.2 - Assuntos Mais Reclamados de Saúde no Cadastro Nacional 2010

Posição	Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Plano de saúde regulamentado	354	52,99%	314	47,01%	668	41,75%
2º	Plano Odontológico	171	59,17%	118	40,83%	289	18,06%
3º	Convênio de Assistência Médica / Odontológica	141	73,06%	52	26,94%	193	12,06%
4º	Plano de saúde NÃO regulamentado	43	36,75%	74	63,25%	117	7,31%
5º	Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)	18	25,71%	52	74,29%	70	4,38%
Demais Assuntos (24)		158	60,08%	105	39,92%	263	16,44%
Total		885	55,31%	715	44,69%	1.600	100,00%

Plano de Saúde Regulamentado foi o assunto que mais registrou reclamações fundamentadas neste ano, sendo responsável por 41,75% do total das reclamações do ranking.

De logo, cabe enfatizar que independentemente do plano de saúde ser regulamentado ou não, individual ou coletivo, todos os consumidores de assistência médica privada estão amparados pela Lei n.º 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor.

A terceira Secção do STJ consolidou, recentemente, a Súmula 469 que estabelece: “Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos Contratos de Plano de Saúde”. Esse Tribunal entende que esta Súmula se aplica a qualquer operadora que ofereça assistência privada a saúde, independentemente do nome que adota. Além disso, reafirma que não se trata de retroatividade da lei, uma vez que esses contratos de plano de saúde se renovam a cada mensalidade.

O art. 1º, inciso I, da Lei nº 9.656/98, que versa sobre planos e seguros privados de assistência à saúde, define que plano privado de assistência à saúde seria:

“Prestação continuada de serviços ou cobertura de custos assistenciais a preço pré ou pós-estabelecido, por prazo indeterminado, com finalidade de garantir, sem limite financeiro, a assistência à saúde, pela faculdade de acesso e atendimento por profissionais ou serviços de saúde, livremente escolhidos, integrantes ou não de rede credenciada, contratada ou referenciada, visando a assistência médica, hospitalar e odontológica, a ser paga integral ou parcialmente às expensas da operadora contratada, mediante reembolso ou pagamento direto ao prestador, por conta e ordem do consumidor”.

Mesmo após essa conceituação, faz-se necessário diferenciar Planos de Saúde Regulamentados dos Não Regulamentados. Planos de Saúde Regulamentados referem-se a planos que foram contratados após a entrada em vigor da Lei nº 9.656/98, ou seja, todos aqueles planos de saúde pactuados a partir de janeiro de 1999 são considerados regulamentados. Ao contrário, os Planos de Saúde Não Regulamentados são aqueles planos que foram estabelecidos antes da vigência desta Lei. Hoje, segundo a tabela 6.2, os planos regulamentados e não regulamentados correspondem, juntos, a maior parte dos problemas enfrentados pelos consumidores no setor de saúde, com 49,06% de registros.

É importante esclarecer que as disposições da Lei 9.656/98 se aplicam aos contratos individuais e novos, portanto celebrados a partir de sua vigência, bem como aos contratos que, assinados anteriormente, foram adaptados para seu regime, ou seja, que sofreram migração. A fim de conceituar, planos individuais seriam aqueles que são acordados entre uma pessoa física – o consumidor – e a operadora de plano privado de saúde. Pondera-se, mais uma vez, a incidência do CDC na proteção de todos os consumidores de planos de saúde.

Os planos antigos, os chamados Não Regulamentados, irão ser regidos pelo Código de Defesa do Consumidor, que inclusive irá regular os planos assinados antes mesmo de sua entrada em vigor, em 11 de março de 1991. Como são contratos de trato sucessivo, a legislação consumerista regula os efeitos presentes desses contratos contínuos, uma vez que se implementam dia-a-dia. Nesse sentido, também já decidiram os tribunais. É a jurisprudência do E. STJ, *in verbis*:

EMENTA:DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. SEGURO SAÚDE. CONTRATAÇÃO ANTERIOR À VIGÊNCIA DO CDC E À LEI 9.656/98. EXISTÊNCIA DE TRATO SUCESSIVO. INCIDÊNCIA DO CDC, MAS NÃO DA LEI 9.656/98. BOA-FÉ OBJETIVA. PRÓTESE NECESSÁRIA À CIRURGIA DE ANGIOPLASTIA. ILEGALIDADE DA EXCLUSÃO DE “STENTS” DA COBERTURA SECURITÁRIA. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE REPARAR OS DANOS MATERIAIS.

(...)Dada a natureza de trato sucessivo do contrato de seguro saúde, o CDC rege as renovações que se deram sob sua vigência, não havendo que se falar aí em retroação da lei nova.

(...) Ora, tal fato revela que mesmo após a vigência do CDC o contrato de seguro continuou a ser renovado periodicamente. Não se trata, portanto, de retroagir as normas do CDC para regular contrato anterior a sua vigência, mas aplicá-lo, de imediato, nos termos do art. 6º, LICC, ao contrato que se renovou sob sua égide e que, por isso, não pode ser qualificado como ato jurídico perfeito”. (RES. nº 735.168 - RJ 2005/0045980-3, Rel. Nancy Andrighi)

Tabela 6.3 - Problemas Mais Reclamados de Saúde no Cadastro Nacional 2010

Posição	Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	156	60,70%	101	39,30%	257	16,06%
2º	Não cumprimento à oferta	130	56,52%	100	43,48%	230	14,38%
3º	Negativa de Cobertura	97	52,43%	88	47,57%	185	11,56%
4º	Problemas de Reajuste ²⁹	62	35,03%	115	64,97%	177	11,06%
5º	Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	76	60,80%	49	39,20%	125	7,81%
Demais Problemas (19)		364	58,15%	262	41,85%	626	39,13%
Total		885	55,31%	715	44,69%	1.600	100,00%

Nessa tabela, estão os cinco problemas que apresentaram o maior número de reclamações no ano de 2010. Eles, juntos, representam 60,87% do total de reclamações registradas, o que corresponde a 974 reclamações. Desses cinco problemas mais demandados, o que menos atende às reclamações dos consumidores se refere aos Problemas de Reajuste, com 64,97% de não atendimento.

Ademais, a variação das quantidades do total de reclamações entre esses cinco principais problemas é pequena, entre 10% a 16%.

Os maiores problemas mostrados acima se relacionam com o não cumprimento do contrato por parte das operadoras de saúde, que ocorre quando há uma negativa de cobertura de algum procedimento, quando é realizado um reajuste abusivo ou não previsto em contrato, ou quando existe um descumprimento à oferta prevista em cláusula. A Fala do Consumidor, extraída dos dados do SINDEC, ilustra o não cumprimento à oferta por parte do fornecedor:

29 O grupo “Problemas de Reajuste” agrega os seguintes itens da tabela da SINDEC: 1) Reajuste anual; 2) Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado; 3) Reajuste por alteração em desacordo com a periodicidade permitida; 4) Reajuste sem previsão contratual. Esta nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

“A consumidora qualificada informa ter contratado um plano de saúde Total Vida Saúde, na data de **/**/, matrícula **, sendo usuário deste o seu neto, de 4 anos de idade. Informa a reclamante que na data de**/**/, seu neto precisou de atendimento médico, pois estava com febre e muita tosse, tendo o levado para o ** Hospital, onde sempre foi consultado por sua pediatra, no entanto, para sua surpresa, foi informada que TODOS os pediatras se descredenciaram do plano, e o plano contratado não mais fazia atendimento na área de Pediatria”. (sic)

Pondera-se, ainda, que há desvirtuamento da natureza do contrato quando uma só das partes limita o risco, que é assumido integralmente pela outra. Enquanto os contratantes – os consumidores, assumem integralmente o risco de eventualmente pagarem a vida inteira o plano e jamais se beneficiarem dele, a operadora apenas assume o risco de arcar com os custos de tratamento de determinadas doenças, procedimentos, exames, internações e manutenção da rede credenciada ofertada em contrato.

6.5 Assuntos e Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2010 – Proporção de Reclamações Não Atendidas

As tabelas, a seguir, apresentam o ranking dos assuntos e problemas que foram menos atendidos no setor Saúde no ano de 2010, respectivamente.

Segundo dados da ANS, estima-se, atualmente, que dos mais de 45 milhões de usuários de planos de assistência médica privada, 9,5 milhões possuem planos individuais, e aproximadamente 33,7 milhões fazem parte dos planos coletivos. Sendo que desses 9,5 milhões de usuários de planos individuais, 7,8 são beneficiários novos, ou seja, regulamentados pela lei 9.656/98, e aproximadamente 1,7 milhões possuem planos assistências antigos, não-regulamentados³⁰.

30 Fonte: ANS. Materiais de Pesquisa – Perfil do Consumidor. Dados Gerais. Beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial e tipo de contratação do plano (Brasil 2003-2010). Acesso: 30/03/2011. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/index.php/materiais-para-pesquisas/perfil-do-setor/dados-gerais>

Tabela 6.4 - Assuntos da Área de Saúde no Cadastro Nacional 2010 com Maior Proporção de Não Atendidas

Posição	Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)	18	25,71%	52	74,29%	70	4,38%
2º	Plano de saúde NÃO regulamentado	43	36,75%	74	63,25%	117	7,31%
3º	Profissional Liberal - Dentista	18	47,37%	20	52,63%	38	2,38%
4º	Seguro Saúde	11	50,00%	11	50,00%	22	1,38%
5º	Plano de saúde regulamentado	354	52,99%	314	47,01%	668	41,75%
Demais Assuntos (24)		441	64,38%	244	35,62%	685	42,81%
Total		885	55,31%	715	44,69%	1.600	100,00%

Mesmo o assunto Aparelho Corretivo apresentando um total de 70 registros, sendo menor do que o segundo e quinto colocados da tabela em número total de reclamações registradas, ele não é atendido em 52 reclamações, o que representa 74,29%. O segundo colocado apresenta um percentual de 63,25% de não atendimentos.

Ressalta-se, mais uma vez, que a média de não atendimentos dos outros setores do Cadastro 2010 é de 30%, já neste setor a média é de 50% dos casos, ou seja, tem o pior índice de não atendimento das áreas, conforme ilustrado anteriormente no gráfico 6.3 do capítulo.

Tabela 6.5 – Problemas da Área de Saúde no Cadastro Nacional 2010 com Maior Proporção de Não Atendidas

Posição	Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Venda enganosa	9	15,79%	48	84,21%	57	3,56%
2º	Problemas de Reajuste	62	35,03%	115	64,97%	177	11,06%
3º	Negativa de Cobertura	97	52,43%	88	47,57%	185	11,56%
4º	Recusa/mal atendimento	35	53,03%	31	46,97%	66	4,13%
5º	Não cumprimento à oferta	130	56,52%	100	43,48%	230	14,38%
Demais Problemas (19)		552	62,37%	333	37,63%	885	55,31%
Total		885	55,31%	715	44,69%	1.600	100,00%

Venda Enganosa aparece com 84,21% de reclamações não atendidas, com destaque também para o grupo Problemas de Reajuste, com um percentual de 64,97% de não atendimento.

6.6 Apresentação dos Dados de 2010 por Assunto

Tabela 6.6 - Problemas Mais Reclamados no Assunto Plano de Saúde Regulamentado

Posição	Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	75	54,74%	62	45,26%	137	20,51%
2º	Negativa de Cobertura	61	52,59%	55	47,41%	116	17,37%
3º	Problemas de Reajuste	44	40,00%	66	60,00%	110	16,47%
4º	Não cumprimento à oferta	29	47,54%	32	52,46%	61	9,13%
5º	Rescisão/Substituição/ Alteração de contrato de saúde	33	63,46%	19	36,54%	52	7,78%
Demais Problemas (14)		112	58,33%	80	41,67%	192	28,74%
Total		354	52,99%	314	47,01%	668	100,00%

Essa tabela apresenta os cinco maiores problemas quando o assunto for Plano de Saúde Regulado.

Nesses casos, em que o Plano de Saúde é regulado pela Lei nº 9.656/98, o maior número de reclamações registradas se referem ao problema Outros Problemas com Contratos de Saúde, responsável por 20,51% do total. Os problemas relacionados com Outros Problemas em Contratos de Saúde, em geral, correspondem a: cancelamento do plano sem aviso, cobrança indevida, dificuldade em cancelar o plano ou receber o reembolso, realização de um procedimento ou liberação de uma prótese em detrimento de outra, marcação de consultas, entre outros.

Contudo, desses problemas mais demandados, o problema Reajuste de Mensalidades aparece com o menor percentual de reclamações atendidas, 60%, o que também é percebido quando analisado este assunto dentro dos 45 problemas que constam da tabela do SINDEC.

Através do relato do consumidor percebem-se diversas dificuldades enfrentadas ao contratar plano de saúde:

“A consumidor relata ser usuária de plano de saúde operado pela reclamada tendo lhe sido assistência médica necessária negada pelo plano que não promove o agendamento da consulta ou exame necessário. No caso em tela, encontra-se a consumidora ** com 69 anos, portadora de um câncer de mama, apêndice, sérios problemas oftalmológicos, e com extrema dificuldade na marcação de consultas e exames, sendo comunicado que deverá proceder ao pagamento de todas essas, para após 30 dias reaver o proporcional pago. Vale ressaltar, neste caso, que os pagamentos mensais são promovidos regularmente à operadora, que em contrapartida não cumpre com suas obrigações contratuais. Importante ressaltar que a consumidora possui vários recibos de pagamento referentes à endoscopia, serviços médicos prestados de várias espécies, que totalizam R\$ 250,00, sendo pedido por diversas vezes o reembolso dos valores, não obtendo êxito a reclamante”. (sic)

Tabela 6.7 - Problemas Mais Reclamados no Assunto Plano Odontológico

Posição	Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Não cumprimento à oferta	39	52,70%	35	47,30%	74	25,61%
2º	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	31	55,36%	25	44,64%	56	19,38%
3º	Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	27	67,50%	13	32,50%	40	13,84%
4º	Danos ao Consumidor	12	57,14%	9	42,86%	21	7,27%
5º	Negativa de Cobertura	9	64,29%	5	35,71%	14	4,84%
Demais Problemas (15)		53	63,10%	31	36,90%	84	29,07%
Total		171	59,17%	118	40,83%	289	100,00%

Do ranking que apresenta os cinco maiores problemas do assunto Plano Odontológico, o problema Não Cumprimento à Oferta aparece como o primeiro colocado, com 74 reclamações, o que representa 25,61% do total das reclamações registradas neste assunto.

O consumidor ao celebrar um contrato de prestação de serviços odontológicos tem o direito de ser devidamente atendido quando necessitar de tratamento, devendo a ele ser disponibilizados os procedimentos, rede credenciada e exames que foram previamente pactuados. O não cumprimento à oferta se configura no momento em que o consumidor necessita do serviço contratado e não é disponibilizado, ou quando o dentista já não faz mais parte do plano, ou o procedimento não está mais coberto, entre outros.

O art. 35 do Código de Defesa do Consumidor preceitua que:

Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia antecipada, monetariamente atualizada, e perdas e danos.

Outros artigos do CDC, tais como art. 18, § 6º, III, art. 20, § 2º e 30, também são infringidos quando há descumprimento da oferta. Com efeito, estes artigos estabelecem a necessidade da adequação dos produtos e serviços à expectativa legítima do consumidor, que são condizentes com o princípio da boa-fé. Conforme exemplificado a seguir, a consumidora é surpreendida com a informação de que o seu plano odontológico contratado não é atendido em nenhuma clínica:

“A consumidora especificada acima afirma que solicitou da ** um seguro odontológico, onde a mesma todos os meses quitava no valor de R\$ 19,99. A mesma alega que quando precisou do seguro não houve cobertura, ou seja, nenhuma clínica cobria tal plano. A reclamante entrou em contato

com a reclamada para solicitar o cancelamento e sempre o fornecedor lhe enviava novos endereços de clínicas e nada, nunca conseguiu obter os serviços solicitados". (sic)

Tabela 6.8 - Problemas Mais Reclamados em Convênio de Assistência Médica/Odontológico

Posição	Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Não cumprimento à oferta	28	84,85%	5	15,15%	33	17,10%
2º	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	28	90,32%	3	9,68%	31	16,06%
3º	Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	14	73,68%	5	26,32%	19	9,84%
4º	Negativa de Cobertura	10	58,82%	7	41,18%	17	8,81%
5º	Problemas de Reajuste	4	25,00%	12	75,00%	16	8,29%
Demais Problemas (14)		57	74,03%	20	25,97%	77	39,90%
Total		141	73,06%	52	26,94%	193	100,00%

Tabela 6.9 – Problemas Mais Reclamados em Plano de Saúde Não Regulamentado

Posição	Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Problemas de Reajuste	11	27,50%	29	72,50%	40	34,19%
2º	Negativa de Cobertura	9	36,00%	16	64,00%	25	21,37%
3º	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	9	50,00%	9	50,00%	18	15,38%
4º	Não cumprimento à oferta	4	50,00%	4	50,00%	8	6,84%
5º	Descredenciamento	5	71,43%	2	28,57%	7	5,98%
Demais Problemas (8)		5	26,32%	14	73,68%	19	16,24%
Total		43	36,75%	74	63,25%	117	100,00%

Nessa tabela, o grupo Problemas de Reajuste aparece no topo da lista como o problema mais demandado do assunto Plano de Saúde não Regulamentado, sendo responsável por 34,19% do total de reclamações.

Exemplos de reajustes estabelecidos contratualmente pelas operadoras de saúde são: por ano, por sinistralidade ou por mudança de faixa etária. As operadoras de plano de saúde justificam tais reajustes em decorrência da necessidade de manter o equilíbrio contratual.

Embora o art. 15, § 3º do Estatuto do Idoso vede a discriminação dos idosos nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em decorrência da idade, esse Estatuto só passou a ser aplicado aos contratos firmados a partir de 2004 ou adaptados desde então.

Em geral, são os idosos que mais sofrem com reajustes por mudança de faixa etária ocorridos ao longo da vigência dos contratos não regulamentados, consoante relato da consumidora:

“Relata a consumidora que possui um plano de saúde da empresa reclamada desde 10 de novembro de 1998, sendo um plano não regulamentado, e agora ao completar 71 anos sua mensalidade passou de R\$ 420,81 para 788,85 com um reajuste aproximado de 88%. Informa a consumidora que ao procurar a empresa reclamada foi informada que o reajuste deve se ao plano não ser regulamentado, e caso a consumidora queira regulamentá-lo” deverá pagar mais 30% deste valor passando a mensalidade para R\$1.021,00, que a consumidora não concorda e considera abusivo”. (sic)

Um outro problema que aparece nesta tabela com 21,37% do total de reclamações, refere-se a Negativa de Cobertura, o STJ já entendeu que quando o contrato de plano de saúde antigo e individual cobrir o atendimento à determinada doença, não poderá haver exclusão de tratamento da mesma. Este Colendo Tribunal entende também, conforme Súmula 302, que limitar o tempo de internação hospitalar do segurado é cláusula abusiva.

Recentemente, a ANS, através da Súmula Normativa nº 13, proibiu as operadoras de planos de saúde de suspender unilateralmente os contratos de cônjuges e dependentes após a morte do titular do plano. Assim, a chamada “cláusula de remissão” prevista nos contratos novos, e principalmente nos antigos, que prevê a continuidade do atendimento aos dependentes

após a morte do titular, sem pagamento de mensalidades, por períodos que variam entre três e cinco anos. Todavia, na prática, quando findava este período pactuado, a operadora rescindia o contrato com os dependentes, exigindo a sua renovação mediante assinatura de um novo contrato com valores bem mais altos nas mensalidades. Com essa nova determinação da ANS, ao término do prazo da cláusula de remissão o contrato deverá ser mantido.

Tabela 6.10 – Problemas Mais Reclamados em Aparelho Corretivo (Ortopédico/ Auditivo/Prótese/ Acessório)

Posição	Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	Venda enganosa	1	2,70%	36	97,30%	37	52,86%
2º	Danos ao Consumidor	4	36,36%	7	63,64%	11	15,71%
3º	Produto com Vício/Defeito	7	63,64%	4	36,36%	11	15,71%
4º	Publicidade Abusiva/ Enganosa	2	66,67%	1	33,33%	3	4,29%
5º	Não cumprimento à oferta	1	50,00%	1	50,00%	2	2,86%
Demais Problemas (5)		3	50,00%	3	50,00%	6	8,57%
Total		18	25,71%	52	74,29%	70	100,00%

Conforme essa tabela, o problema Venda Enganosa aparece com o maior número de reclamações fundamentadas, 37 registros, sendo responsável por 52,86% do total de reclamações no assunto Aparelho Corretivo (Ortopédico/Auditivo/Prótese/Acessório).

6.7 Fornecedores Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional de 2010

A seguir o Ranking dos dez fornecedores que registraram o maior número de reclamações nos Procons integrados ao SINDEC. A fornecedora UNIMED aparece na primeira posição, com 259 reclamações, correspondendo percentualmente a 16,19% do total das Reclamações Fundamentadas do Cadastro 2010.

Tabela 6.11 – Fornecedores Mais Reclamados de Saúde no Cadastro Nacional 2010

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	UNIMED	143	55,21%	116	44,79%	259	16,19%
2º	HAPVIDA	43	66,15%	22	33,85%	65	4,06%
3º	BRADESCO	24	48,00%	26	52,00%	50	3,13%
4º	VITA SAUDE	21	43,75%	27	56,25%	48	3,00%
5º	AMIL	16	36,36%	28	63,64%	44	2,75%
6º	ODONTO SYSTEM	33	80,49%	8	19,51%	41	2,56%
7º	MASTER CLEAN	14	35,00%	26	65,00%	40	2,50%
8º	IMBRA	12	32,43%	25	67,57%	37	2,31%
9º	SÃO BERNARDO SAÚDE	18	50,00%	18	50,00%	36	2,25%
10º	EXCELSIOR	22	78,57%	6	21,43%	28	1,75%
Demais Fornecedores		539	56,62%	413	43,38%	952	59,50%
Total		885	55,31%	715	44,69%	1.600	100,00%

Segundo dados da ANS, existem no mercado 1.420 operadoras com registro ativo com beneficiários, sendo 1.044 operadoras médico-hospitalares e 376 operadoras exclusivamente odontológicas³¹.

31 Fonte: ANS. Materiais de Pesquisa – Perfil do Consumidor. Dados Gerais. Operadoras em atividade com beneficiários (Brasil 2003-2010). Acesso: 30/03/2011. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/index.php/materiais-para-pesquisas/perfil-do-setor/dados-gerais>

Tabela 6.12 – Fornecedores Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2010, por Proporção de Reclamações Não Atendidas.

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	FUJI YAMA	0	0,00%	25	100,00%	25	1,56%
2º	PREVDONTO ODONTO	4	30,77%	9	69,23%	13	0,81%
3º	IMBRA	12	32,43%	25	67,57%	37	2,31%
4º	MASTER CLEAN	14	35,00%	26	65,00%	40	2,50%
5º	AMIL	16	36,36%	28	63,64%	44	2,75%
6º	GOLDEN CROSS	10	40,00%	15	60,00%	25	1,56%
7º	BANCO DO BRASIL	5	41,67%	7	58,33%	12	0,75%
8º	VITA SAUDE	21	43,75%	27	56,25%	48	3,00%
9º	BRDESCO	24	48,00%	26	52,00%	50	3,13%
10º	ODONTOPREV	12	48,00%	13	52,00%	25	1,56%
Demais Fornecedores		767	59,88%	514	40,12%	1.281	80,06%
Total		885	55,31%	715	44,69%	1.600	100,00%

Cabe destacar, nesta tabela, a atuação da fornecedora FUJI YAMA, com um percentual de 100% de não atendimento das reclamações registradas no Cadastro 2010.

Tabela 6.13 – Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2010, por Fornecedor

UNIMED

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Reajuste	26	37,68%	43	62,32%	69	26,64%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	36	63,16%	21	36,84%	57	22,01%
Negativa de Cobertura	27	58,70%	19	41,30%	46	17,76%
Demais Problemas (16)	54	62,07%	33	37,93%	87	33,59%
Total	143	55,21%	116	44,79%	259	100,00%

HAPVIDA

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Negativa de Cobertura	13	72,22%	5	27,78%	18	27,69%
Problemas de Reajuste	9	75,00%	3	25,00%	12	18,46%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	7	63,64%	4	36,36%	11	16,92%
Demais Problemas (12)	14	58,33%	10	41,67%	24	36,92%
Total	43	66,15%	22	33,85%	65	100,00%

BRADESCO

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Não cumprimento à oferta	9	69,23%	4	30,77%	13	26,00%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	4	40,00%	6	60,00%	10	20,00%
Negativa de Cobertura	2	40,00%	3	60,00%	5	10,00%
Demais Problemas (10)	9	40,91%	13	59,09%	22	44,00%
Total	24	48,00%	26	52,00%	50	100,00%

VITA SAÚDE

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Negativa de Cobertura	8	36,36%	14	63,64%	22	45,83%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	5	55,56%	4	44,44%	9	18,75%
Recusa/mal atendimento	2	28,57%	5	71,43%	7	14,58%
Demais Problemas (4)	6	60,00%	4	40,00%	10	20,83%
Total	21	43,75%	27	56,25%	48	100,00%

AMIL

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Problemas de Reajuste	2	20,00%	8	80,00%	10	22,73%
Não cumprimento à oferta	2	22,22%	7	77,78%	9	20,45%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2	40,00%	3	60,00%	5	11,36%
Demais Problemas (8)	10	50,00%	10	50,00%	20	45,45%
Total	16	36,36%	28	63,64%	44	100,00%

ODONTO SYSTEM

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	10	90,91%	1	9,09%	11	26,83%
Não cumprimento à oferta	8	80,00%	2	20,00%	10	24,39%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	3	75,00%	1	25,00%	4	9,76%
Demais Problemas (10)	12	75,00%	4	25,00%	16	39,02%
Total	33	80,49%	8	19,51%	41	100,00%

MASTER CLEAN

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Negativa de Cobertura	4	33,33%	8	66,67%	12	30,00%
Não cumprimento à oferta	2	28,57%	5	71,43%	7	17,50%
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	3	60,00%	2	40,00%	5	12,50%
Demais Problemas (7)	5	31,25%	11	68,75%	16	40,00%
Total	14	35,00%	26	65,00%	40	100,00%

IMBRA

Problema	Atendidas		Não Attendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	2	20,00%	8	80,00%	10	27,03%
Não cumprimento à oferta	3	33,33%	6	66,67%	9	24,32%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	3	50,00%	3	50,00%	6	16,22%
Demais Problemas (9)	4	33,33%	8	66,67%	12	32,43%
Total	12	32,43%	25	67,57%	37	100,00%

SÃO BERNARDO SAÚDE

Problema	Atendidas		Não Attendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	6	46,15%	7	53,85%	13	36,11%
Negativa de Cobertura	3	42,86%	4	57,14%	7	19,44%
Problemas de Reajuste	2	28,57%	5	71,43%	7	19,44%
Demais Problemas (6)	7	77,78%	2	22,22%	9	25,00%
Total	18	50,00%	18	50,00%	36	100,00%

EXCELSIOR

Problema	Atendidas		Não Attendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	6	66,67%	3	33,33%	9	32,14%
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	7	87,50%	1	12,50%	8	28,57%
Negativa de Cobertura	2	50,00%	2	50,00%	4	14,29%
Demais Problemas (6)	7	100,00%	0	0,00%	7	25,00%
Total	22	78,57%	6	21,43%	28	100,00%



Capítulo 7

**Cadastro Nacional de Reclamações
Fundamentadas 2010, segundo a
Classificação Nacional de Atividade Econômica**

Tabela 7.1 - Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010, Segundo a Classificação Nacional de Atividade Econômica - CNAE (30 subclasses mais reclamadas)

Posição	CNAE	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	BANCOS MÚLTIPLOS, COM CARTEIRA COMERCIAL	6.999	61,55%	4.373	38,45%	11.372	9,27%
2º	TELEFONIA MÓVEL CELULAR	5.931	59,58%	4.024	40,42%	9.955	8,12%
3º	COMÉRCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAMENTOS DE ÁUDIO E VÍDEO	6.192	74,51%	2.118	25,49%	8.310	6,77%
4º	SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA - STFC	3.227	57,70%	2.366	42,30%	5.593	4,56%
5º	FABRICAÇÃO DE APARELHOS DE RECEPÇÃO, REPRODUÇÃO, GRAVAÇÃO E AMPLIFICAÇÃO DE ÁUDIO E VÍDEO	3.202	77,72%	918	22,28%	4.120	3,36%
6º	FABRICAÇÃO DE FOGÕES, REFRIGERADORES E MÁQUINAS DE LAVAR E SECAR PARA USO DOMÉSTICO, PEÇAS E ACESSÓRIOS	2.929	80,82%	695	19,18%	3.624	2,95%
7º	LOJAS DE DEPARTAMENTOS OU MAGAZINES	2.597	75,89%	825	24,11%	3.422	2,79%
8º	FABRICAÇÃO DE APARELHOS TELEFÔNICOS E DE OUTROS EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÃO, PEÇAS E ACESSÓRIOS	2.437	73,45%	881	26,55%	3.318	2,70%
9º	COMÉRCIO VAREJISTA DE MÓVEIS	2.447	79,06%	648	20,94%	3.095	2,52%
10º	COMÉRCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA	2.002	65,00%	1.078	35,00%	3.080	2,51%
11º	COMÉRCIO ATACADISTA DE APARELHOS ELETRÔNICOS DE USO PESSOAL E DOMÉSTICO	2.351	76,65%	716	23,35%	3.067	2,50%
12º	COMÉRCIO ATACADISTA DE COMPONENTES ELETRÔNICOS E EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA E COMUNICAÇÃO	2.015	73,06%	743	26,94%	2.758	2,25%
13º	COMÉRCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA E COMUNICAÇÃO	1.880	73,09%	692	26,91%	2.572	2,10%
14º	COMÉRCIO VAREJISTA DE MERCADORIAS EM GERAL, COM PREDOMINÂNCIA DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS - HIPERMERCADOS	1.599	70,44%	671	29,56%	2.270	1,85%
15º	FABRICAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	1.460	68,58%	669	31,42%	2.129	1,74%

Posição	CNAE	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
16º	COMÉRCIO VAREJISTA DE OUTROS PRODUTOS NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE	1.117	62,72%	664	37,28%	1.781	1,45%
17º	SOCIEDADES DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - FINANCEIRAS	1.080	61,19%	685	38,81%	1.765	1,44%
18º	REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS DE USO PESSOAL E DOMÉSTICO	1.315	78,00%	371	22,00%	1.686	1,37%
19º	DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	1.268	76,34%	393	23,66%	1.661	1,35%
20º	COMÉRCIO VAREJISTA DE MERCADORIAS EM GERAL, COM PREDOMINÂNCIA DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS - SUPERMERCADOS	1.143	69,23%	508	30,77%	1.651	1,35%
21º	FABRICAÇÃO DE PERIFÉRICOS PARA EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	1.324	80,73%	316	19,27%	1.640	1,34%
22º	CAPTAÇÃO, TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	1.076	70,70%	446	29,30%	1.522	1,24%
23º	COMÉRCIO VAREJISTA DE ARTIGOS DO VESTUÁRIO E ACESSÓRIOS	1.017	68,72%	463	31,28%	1.480	1,21%
24º	BANCOS MÚLTIPLOS, SEM CARTEIRA COMERCIAL	903	64,18%	504	35,82%	1.407	1,15%
25º	ATIVIDADES DE INTERMEDIÇÃO E AGENCIAMENTO DE SERVIÇOS E NEGÓCIOS EM GERAL, EXCETO IMOBILIÁRIOS	615	51,46%	580	48,54%	1.195	0,97%
26º	REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES E DE EQUIPAMENTOS PERIFÉRICOS	778	73,81%	276	26,19%	1.054	0,86%
27º	SEGUROS NÃO-VIDA	644	69,77%	279	30,23%	923	0,75%
28º	BANCOS COMERCIAIS	547	60,64%	355	39,36%	902	0,74%
29º	OUTRAS ATIVIDADES DE SERVIÇOS PRESTADOS PRINCIPALMENTE ÀS EMPRESAS NÃO ESPECIFICADAS ANTERIORMENTE	687	78,78%	185	21,22%	872	0,71%
30º	COMÉRCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE PEÇAS E ACESSÓRIOS PARA APARELHOS ELETROELETRÔNICOS PARA USO DOMÉSTICO, EXCETO INFORMÁTICA E COMUNICAÇÃO	702	82,11%	153	17,89%	855	0,70%
Demais CNAEs		22.675	67,52%	10.908	32,48%	33.583	27,38%
Total		84.159	68,61%	38.503	31,39%	122.662	100,00%

* Porcentagem em relação ao total em cada CNAE

**Porcentagem em relação ao total de Reclamações



Capítulo 8

**Relação dos Procons Participantes
do Cadastro Nacional de Reclamações
Fundamentadas 2010**

PROCONS ESTADUAIS

ACRE

Diretoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/AC

Endereço da Sede: Av. Ceará, nº 823 – Cadeia Velha

Cep: 69.900-460 – Rio Branco/AC

Telefone/Fax: (68) 151 / 3224-6661 / 3223-3497 / 3213-2610

Internet: www.ac.gov.br/procon

Atendimento ao público: 8:00 h às 17 h

ALAGOAS

Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/AL

Endereço da Sede: Rua Cincinato Pinto, 503 - Centro

Cep: 57.020-050 – Maceió/AL

Telefone: (82) 151/ 3315-1798 / 1795

Fax: (82) 3315-3799

Internet: www.procon.al.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 16:00 h

AMAPÁ

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AP

Endereço da Sede: Av. Padre Júlio Maria Lombardi nº 1614, Santa Rita

Cep: 68.900-030 - Macapá/AP

Telefone/Fax: (96) 3217-0000 / 3312-1010

Internet: www.procon.ap.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h

AMAZONAS

Programa Estadual de Proteção e Orientação ao Consumidor – PROCON/AM

Endereço da Sede: Rua Afonso Pena, nº 38 - Praça 14 de Janeiro - Centro

Cep: 69.020-160 - Manaus/AM

Telefone/Fax: 0800921512 (92) 3215-4000 / 3215-4002 / 0800-921512

Internet: www.sejus.am.gov.br

Atendimento ao público: 09:00 h às 14:00 h

BAHIA

Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/BA

Endereço da Sede: Rua Carlos Gomes, 746 - Centro - Prédio da Sec. de Direitos Humanos - 2º Andar

Cep: 40.060-330 - Salvador/BA

Telefone/Fax: (71) 321-4228 / 322-7383 / 321-2409 / 226-0402 / 3116-8500

Internet: www.sjcdh.ba.gov.br/procon.htm

Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h

CEARÁ

Programa Estadual de Proteção de Defesa do Consumidor – PROCON/CE/DECON

Endereço da Sede: Rua Barão de Aratanha nº 100 - Centro

Cep: 60.050-070 - Fortaleza/CE

Telefone: (85) 08002758001 / 3452-4516 / 3454-1195

Internet: www.decon.ce.gov.br

Atendimento ao público: 07:00 h às 14:00 h

DISTRITO FEDERAL

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF

Endereço da Sede: SCS Q.08 Bloco B 60, Sala 240, Ed. Venâncio 2000

Cep: 70.333-900 Brasília – DF

Telefone: (61) 151 / 3212-1534

Internet: www.procon.df.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 17:00 h

ESPÍRITO SANTO

Grupo Executivo de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

Endereço da Sede: Av. Princesa Isabel 599, Ed. Março, 7º andar - Centro
Cep: 29.010-365 - Vitória/ES

Telefone: (27) 151 / 3381-6224 / 3381-6238 / 3381-6239 / 3132-1845

Internet : www.procon.es.gov.br

Atendimento ao público: 09:00 h às 18:00 h

GOIÁS

Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON/GO

Endereço da Sede: Rua 2, n.º 24 – Ed. Rio Vermelho - Centro

Cep: 74.013-020 - Goiânia/GO

Telefone/Fax: (62) 151 / 3201-7100 / 3201-7113

Internet: www.procon.go.gov.br/procon/procon-go.php

Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h

MARANHÃO

Superintendência de Defesa do Consumidor – PROCON/MA

Endereço da Sede: Av. Getúlio Vargas, 1908 – Monte Castelo

Cep: 65.030-000 – São Luis/MA

Telefone: (98) 21088000 / 8015

Internet: www.portaldacidadania.com.br

Atendimento ao público: 12:00 h às 18:00 h

MATO GROSSO

Superintendência de Defesa do Consumidor – PROCON/MT

Endereço da Sede: Av. Historiador Rubens de Mendonça nº 917 Edifício Executivo Center.-
Bairro Araés

Cep: 78.008-000 - Cuiabá/MT

Telefone: (65) 151/ 3613-8500

Internet: www.procon.mt.gov.br

Atendimento ao público: 12:00 h às 18:00 h

MATO GROSSO DO SUL

Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

Endereço da Sede: Rua 13 de junho 930 – Centro

Cep: 79002-430 – Campo Grande/MS

Telefone: (67) 151 / 3316-9800

Fax: (67) 3316-9842

Internet: www.procon.ms.gov.br

Atendimento ao público: 7:00 h às 18:00 h

PARÁ

Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PA

Endereço da Sede: Av.Travessa Castelo Branco, 1029 – São Braz

Cep: 66.063-000 – Belém/PA

Telefone/Fax: (91) 151 / 3037-2824 / 2827 / 2832

Internet: www.procon.pa.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 14:00 h

PARAÍBA

Programa Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/PB

Endereço da Sede: Parque Solon de Lucena, 234 - Centro

Cep: 58.013-130 – João Pessoa/PB

Telefone: (83) 3218-6959 / 08002811512

Fax: (83) 3218-5146

Internet: www.procon.pb.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h

PERNAMBUCO

Coordenadoria Geral de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PE

Endereço da Sede: Av. Conde da Boa Vista, 1410, Ed. Palmira, 7º andar - Solidade

Cep: 50.060-001 – Recife/PE

Telefone: (81) 3181-7000 / 7001 / 7006

Fax: (81) 3181-7002

Internet: www.procon.pe.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 13:00 h

PIAUÍ

Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PI

Endereço da Sede: Rua Álvaro Mendes nº 2294 – Centro

Cep: 64.000-060 – Teresina/PI

Telefone: (86) 3216- 4550 / 4604

Fax: (86) 3221-3308

Internet: www.mp.pi.gov.br

Atendimento ao público: 07:00 h às 14:00 h

RIO GRANDE DO NORTE

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/RN

Endereço da Sede: Av. Tavares de Lira, 109, Palácio da Cidadania – Ribeira

Cep: 59.012-050 – Natal/RN

Telefone: (84) 3232-6773 / 6770

Fax: (84) 3232-6775

Internet: www.procon.rn.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 17:00 h

RIO DE JANEIRO

Programa de Defesa e Orientação do Consumidor – PROCON/RJ

Endereço da Sede: Rua da Ajuda nº 05 – 18º andar Centro

Cep: 20.040-000 – Rio de Janeiro/RJ

Telefone (21) 151

Fax: (21) 2333-0020

Internet: www.procon.rj.gov.br

Atendimento ao público: 09:00 h às 17:00 h

RIO GRANDE DO SUL

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/RS

Endereço da Sede: Rua Sete de Setembro nº 713 - Centro

Cep: 90.010-190 – Porto Alegre/RS

Telefone: (51) 3286-8200

Fax: (51) 3286-6579

Internet: www.procon.rs.gov.br

Atendimento ao público: 10:00 h às 16:00 h

SANTA CATARINA

Gerência do Programa de Defesa do Consumidor – PROCON/SC

Endereço da Sede: Rua Victor Meirelles, nº 53 – Centro

Cep: 88.010-440 – Florianópolis/SC

Telefone: (48) 151 / 2107-2900

Internet: www.procon.sc.gov.br

Atendimento ao público: 13:00 h às 18:00 h

SERGIPE

Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SE

Endereço da Sede: Rua Santa Luzia 602 – Bairro São José

Cep: 49.015-190 – Aracajú/SE

Telefone: (79) 3211-5216

Internet: www.procon.se.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 17:00 h

TOCANTINS

Diretoria de Defesa do Consumidor – PROCON/TO

Endereço da Sede: Q.104 sul, Rua SE 09 Lote 36 - Centro

Cep: 77.020-024 - Palmas/TO

Telefone: (63) 151 / 3218-2061

Internet: www.procon.to.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h

PROCONS MUNICIPAIS

ALTA FLORESTA/MT

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Alta Floresta/MT

Endereço da Sede: Avenida Ariosto da Riva nº 3113. Setor A

Cep: 78.580-000 – Alta Floresta/MT

Telefone/Fax: (66) 3903-1040 / 3521-6871

Atendimento ao Público: 07:00 h às 13:00 h

ANÁPOLIS/GO

Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – Anápolis/GO

Endereço da Sede: Rua Estrela do Sul, Avenida Belo Horizonte Vila Jussara

Cep: 75.123-010 – Anápolis/GO

Telefone: (62) 3902-1365

Fax: (62) 3902-2028

Atendimento ao Público: 07:30 h às 18:00 h

ARAPIRACA/AL

Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – Procon Arapiraca/AL

Endereço da Sede: Rua São Francisco 133 - Centro

Cep: 57.300-080 – Arapiraca/AL

Telefone/Fax: (82) 3522–1010

Site: www.proconarapiraca.com.br

Atendimento ao Público: 08:00 h às 14:00 h

BELO HORIZONTE/MG

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/BH

Endereço da Sede: Rua Espírito Santo, n.º 505 – Térreo - 7º andar - Centro

Cep: 30.160-918 – Belo Horizonte/MG

Telefone: (31) 156

Fax: (31) 3277-7158

Internet : www.pbh.gov.br/procon

Atendimento ao público: 08:00 h às 17:00 h

CALDAS NOVAS/GO

Procon Municipal de Caldas Novas

Endereço da Sede: Rua Major Victor n° 430 – Centro

Cep: 75. 690–000 - Caldas Novas/GO

Telefone/Fax: (64) 3454 – 6820

Site: www.caldasnovas.go.gov.br

Atendimento ao Público: 08:00 h às 17:00 h

CAMPO NOVO DO PARECIS/MT

Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – Procon Campo Novo do Parecis/MT

Endereço da Sede: Avenida Mato Grosso, n° 265, NE – Centro

Cep: 78.360-000 - Campo Novo do Parecis/MT

Telefone: (65) 3904-2133 / 2116

Fax: (65) 3904-2133

Atendimento ao público: 12:00 h às 18:00 h

CONGONHAS/MG

Procon Municipal de Congonhas

Endereço da Sede: Rua Cornélio de Souza Costa, 173 - Centro

Cep: 36. 415–000 - Congonhas/MG

Telefone/Fax: (31) 3731–2611 / 3731-2890

Atendimento ao Público: 07:00 h às 18:00 h

CONTAGEM/MG

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Contagem/MG

Endereço da Sede: Avenida João César de Oliveira, 3481 Bairro Eldorado

Cep: 32. 340–001 – Contagem/MG

Telefone/Fax: (31) 3352-5425

Site: www.contagem.mg.gov.br

Atendimento ao Público: 08:00 h às 12:00 h e 13:00 h às 16:30 h

DIVINÓPOLIS/MG

Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Divinópolis/MG

Endereço da Sede: Rua Rio de Janeiro nº 426 – 4º Andar - Centro

Cep: 35.500–008 – Divinópolis/MG

Telefone/Fax: (37) 3222-5454

Atendimento ao Público: 08:00 h às 11:00 h e 13:00 h às 17:00 h

FLORIANÓPOLIS/SC

Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Florianópolis/SC

Endereço da Sede: Rua Deodoro nº 209 – Centro

Cep: 880.010-20 – Florianópolis/SC

Telefone: (48) 3251-4400

Fax: (48) 3251-4404

Atendimento ao público: 09:00 h às 17:00 h

GUAPÉ/MG

Procon Municipal de Guapé

Endereço da Sede: Rua Drº Joaquim Coelho Filho, 280 Complemento A - Centro

Cep: 37.177-000 - Guapé/MG

Telefone/Fax: (35) 3856-1309

Atendimento ao Público: 07:30 h às 17:00 h

GUARANÉSIA/MG

Procon Municipal de Guaranésia

Endereço da Sede: Rua Afonso Pena 248, Centro

Cep: 37.810-000 - Guaranésia/MG

Telefone: (35) 3555-2146

Fax: (35) 3555-3823

Atendimento ao Público: 08:00 h às 11:00 h e 13:00 h às 18:00 h

ITABIRA/MG

Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor – Procon Itabira/MG

Endereço da Sede: Rua Nova Era 17 - Centro

Cep: 35.900-199 – Itabira/MG

Telefone/Fax: (31) 3839-2220

Atendimento ao Público: 09:00 h às 17:00 h

ITAÚNA/MG

Procon Municipal de Itaúna/MG

Endereço da Sede: Rua Godofredo Gonçalves nº 491 - Centro

Cep: 35.680-047 – Itaúna/MG

Telefone/Fax: (37) 3241-2202

Atendimento ao público: 08:00 h às 16:00 h

ITUMBIARA/GO

Procon Municipal de Itumbiara

Endereço da Sede: Rua Dom Emanuel n° 94 – Centro

Cep: 75.500-000 – Itumbiara/GO

Telefone/Fax: (64) 3432-1215

Atendimento ao Público: 08:00 h às 17:30 h

JATAÍ/GO

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Jataí/GO

Endereço da Sede: Praça da Bandeira – Palácio das Abelhas n° 96

Cep: 75.800-020 – Jataí/GO

Telefone: (64) 3632-4035

fax: (64) 3632-4133

Atendimento ao Público: 09:00 h às 16:00 h

JOÃO PESSOA/PB

Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – Procon João Pessoa/PB

Endereço da Sede: Rua Dom Pedro I 331 - Centro

Cep: 58.013-020 – João Pessoa/PB

Telefone/Fax: (83) 3214-3042 / 0800083215

Atendimento ao Público: 08:00 h às 18:00 h

JUIZ DE FORA/MG

Agência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Juiz de Fora/MG

Endereço da Sede: Avenida Independência, n° 992 – Centro

Cep: 36.010-21 – Juiz de Fora/MG

Telefone: (32) 3690-7610 / 7611

Internet: www.pjf.mg.gov.br

Atendimento ao público: 09:00 h às 16:00 h

LUZIÂNIA/GO

Procon Municipal de Luziânia

Endereço da Sede: Avenida José Vieira Primo, nº4 - Centro

Cep: 72.800-000 – Luziânia/GO

Telefone: (61) 3906-3255

Fax: (61) 3621-4044

Atendimento ao Público: 08:00 h às 17:00 h

MINEIROS/GO

Diretoria Municipal de Proteção aos Direitos do Consumidor – Procon Mineiros/GO

Endereço da Sede: 5º Avenida Esquina com Rua 10 nº 103 Unidade Vapt Vupt - Centro

Cep: 75.830-000 – Mineiros/GO

Telefone: (64) 3661-0020

Fax: (64) 3666-0085

Atendimento ao Público: 07:00 h às 19:00 h

MONTES CLAROS/MG

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Montes Claros/MG

Endereço da Sede: Rua Janauria nº 737 - Centro

Cep: 39.400-077 – Montes Claros/MG

Telefone: (38) 3221-9768

Fax: (38) 3229-1578

Site: www.montesclaros.mg.gov.br/procon

Atendimento ao Público: 08:00 h às 17:00 h

OURO PRETO/MG

Procon Municipal de Ouro Preto

Endereço da Sede: Praça Américo Lopes, nº 91, Bairro Pilar

Cep: 35400-000 - Ouro Preto/MG

Telefone: (31) 3559-3290

Fax: (31) 3559-3290

Atendimento ao Público: 13:00 h às 17:00 h

POÇOS DE CALDAS/MG

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Poços de Caldas/MG

Endereço: Rua Pernambuco, 562 – Centro

Cep: 37701-021 - Poços de Caldas/MG

Telefone: (35) 3697-2260 / 2061 / 2262 / 2390

Fax: (35) 3697-2385

Site: www.pocosdecaldas.mg.gov.br/procon

Atendimento ao Público: 09:00 h às 17:00 h

RIO VERDE/GO

Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Rio Verde/GO

Endereço da Sede: Rua Rusolino Ferreira Guimarães n ° 1034

Cep: 75.901–260 – Rio Verde/GO

Telefone: (64) 3602-8600

Fax: (64) 3602-8609

Atendimento ao Público: 08:00 h às 17:00 h

RONDONÓPOLIS/MT

Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – Procon Rondonópolis/MT

Endereço da Sede: Rua Arnaldo Estevão, 1002 – Centro

Cep: 78.700-150 – Rondonópolis/MT

Telefone: (66) 3411-5296 / 5297

Fax: (66) 3411-5295

Atendimento ao público: 12:00 h às 18:00 h

SINOP/MT

Procon Municipal de Sinop

Endereço da Sede: Rua das Avencas, 2292 - Centro

Cep: 78. 550–000 - Sinop/MT

Telefone/Fax: (66) 3531–1512 / 3531–8987 / 3531-5653

Atendimento ao Público: 12:00 h às 18:00 h

SORRISO/MT

Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – Procon Sorriso/MT

Endereço da Sede: Rua dos Estados, 512 – Ganha Tempo - Centro

Cep: 78.890–000 - Sorriso/MT

Telefone: (66) 3907-5439

Fax: (66) 3907-5427

Atendimento ao Público: 07:00 h às 13:00 h

TIMÓTEO/MG

Departamento Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Timóteo/GO

Endereço da Sede: Praça 1º de Maio S/N Edifício Macedo Soares sala 15, 16 - Centro

Cep: 35.180–018 - Timóteo/MG

Telefone: (31) 3847-4758

Fax: (31) 3848–3865

Atendimento ao Público: 12:00 h às 18:00 h

UBERABA/MG

Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Uberaba/MG

Endereço da Sede: Rua São Sebastião nº322 - Centro

Cep: 38.010–430 – Uberaba/MG

Telefone/Fax: (34) 3333–7666

Site: www.uberaba.mg.gov.br/procon

Atendimento ao Público: 09:00 h às 17:00 h

VITÓRIA/ES

Secretaria Municipal de Cidadania – Procon Vitória/ES

Endereço da Sede: Avenida Maruípe, 2.544 - Itararé

Cep: 29. 045–230 – Vitória/ES

Telefone/Fax: (27) 156 / 3382-5545

Atendimento ao Público: 07:00 h às 17:00 h

Departamento de
Proteção e Defesa
do Consumidor

Secretaria de
Direito Econômico

Ministério
da Justiça

