

2011

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas



Ministério da Justiça

Secretaria Nacional do Consumidor

01/01/2011

Ministério da Justiça

José Eduardo Cardozo

Secretaria Executiva

Márcia Pelegrini

Secretaria Nacional do Consumidor

Juliana Pereira da Silva

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Amaury Martins de Oliva

Coordenação Geral do Sindec

Lorena Tamanini Rocha Tavares

Gestão da Informação

Luana Barros Sá

Alexandre Braz Azevedo

Mayara Amanda de Paiva Santos

Luciano de Oliveira Cruz

Thamires Micaela V. Barros dos Santos

Integração e Harmonização de Procedimentos

Daniele Corrêa Cardoso

Luciana Barboza Viana

Amanda de Freitas Lima

Administrativo e Institucional

Lucilene Mendes de Souza

Joecilane da Silva de Araújo

Ana Sara de Oliveira Lima

Suporte Técnico aos Procons Integrados

Ana Paula Alves Pontes

Roberto César da Fonseca Duarte

Hugo Carrilho de C. G. da Silva

Lucas Jhonatah Alves Pereira

Ana Paula Ferreira da Silva

Introdução

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas representa uma importante referência para órgãos de defesa do consumidor, imprensa, consumidores e para os próprios fornecedores. Apresenta anualmente a consolidação dos Cadastros publicados por estados e municípios de todas as regiões brasileiras, concretizando o comando expresso no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Deve-se destacar que os Cadastros são formados pelas Reclamações¹ encerradas pelos Procons no período de 12 meses. Essas publicações representam uma visão qualificada dos principais problemas enfrentados pelos consumidores no mercado e são parte de uma ampla estratégia de atendimento às demandas dos consumidores.

O Sindec em números

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é a ferramenta hoje utilizada por Procons de 24 estados brasileiros e do Distrito Federal que permite o registro e gestão dos atendimentos individuais de todos os consumidores que recorrem aos órgãos públicos de defesa do consumidor para resolver suas demandas de consumo.

O sistema consolida mais de 7 milhões de registros de atendimentos contra mais de 400 mil fornecedores e forma um banco nacional de informações sobre os problemas enfrentados no mercado. Essas informações são utilizadas pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon como instrumento estratégico para a implementação da Política Nacional das Relações de Consumo e podem ser consultadas por consumidores, pelos Procons integrados e por toda a sociedade, por meio do site www.mj.gov.br/sindec.

Atualmente, o Sindec reúne informações de 170 Procons, entre estaduais, municipais e do Distrito Federal. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 399 unidades espalhadas por 214 cidades de todas as regiões brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 150 mil consumidores.

¹ O uso da expressão Reclamação refere-se exclusivamente aos processos administrativos. Esta terminologia foi adotada pelo legislador na lei 8.078/90 e no Decreto 2.181/97.

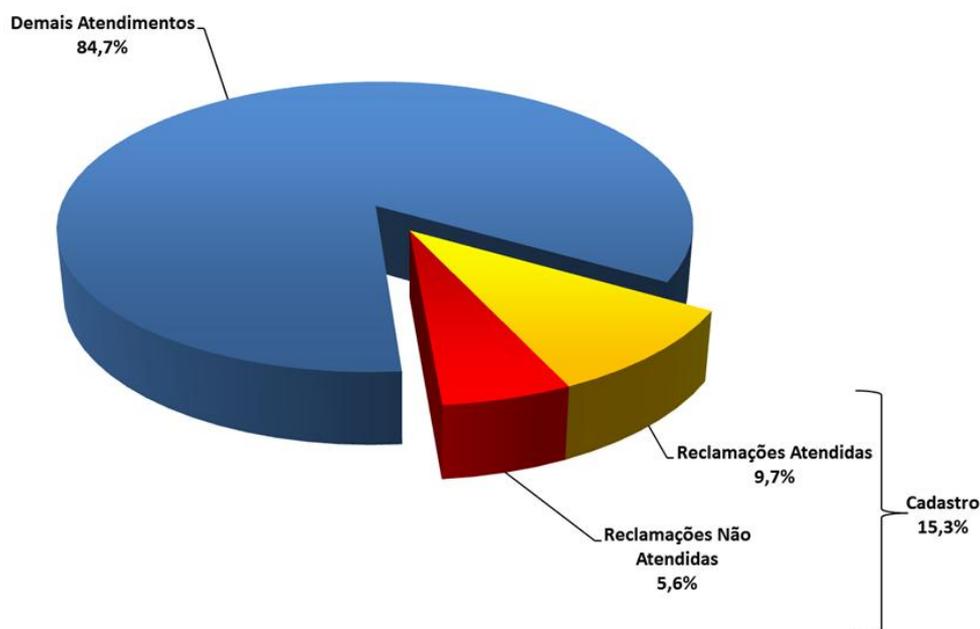
Demandas registradas em 2011

No ano de 2011, foram realizados **1.696.833** (um milhão seiscentos e noventa e seis mil, oitocentos e trinta e três) atendimentos. Uma média mensal de 141.402 consumidores atendidos pelos Procons integrados ao Sindec em todo o país².

De todas essas demandas registradas em 2011, uma parcela foi tratada por meio de processos administrativos.

O processo administrativo, que na nomenclatura do Sindec é chamado de Reclamação, é um procedimento adotado quando não se obtém êxito em uma tentativa preliminar de solução da demanda ou quando há prática reincidente de algum fornecedor em determinado problema.

A maior parte dos Procons utiliza-se preponderantemente de tipos de atendimento mais céleres para resolução dos problemas enfrentados pelos consumidores. De fato, as Reclamações Fundamentadas representaram 15,3% de todos os atendimentos realizados em 2011, como ilustrado no gráfico a seguir:



² Fonte: Boletim Sindec 2011

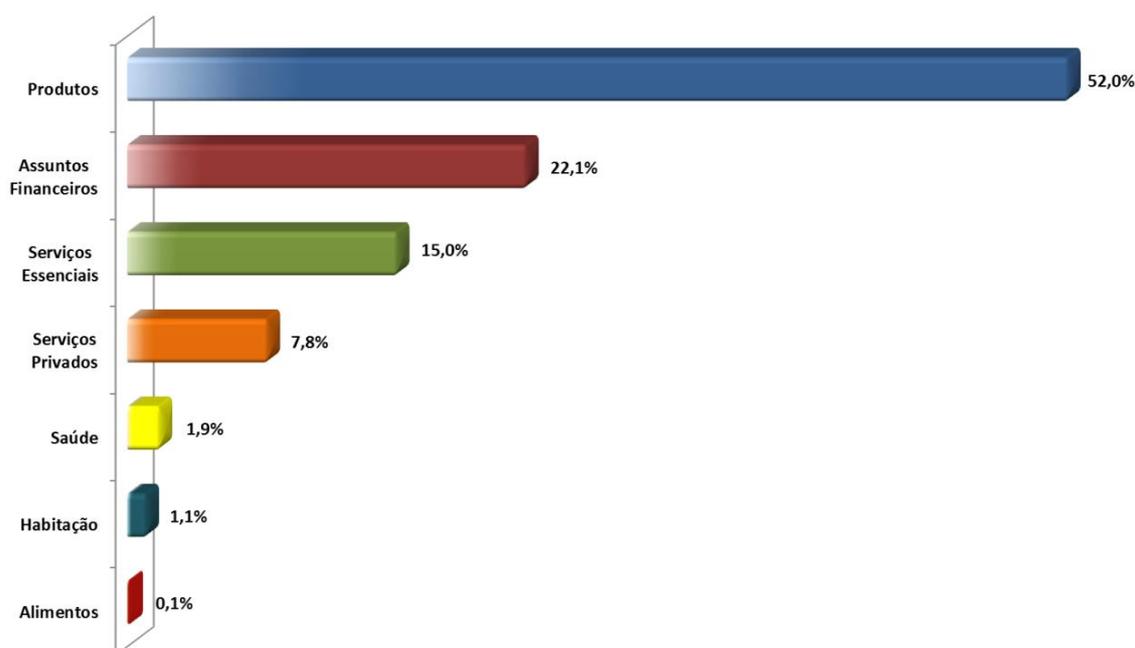
O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011 reúne as informações contidas nos Cadastros Estaduais e Municipais publicados, que contêm as reclamações fundamentadas arquivadas pelos Procons no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011.

Um total de 21 estados, o Distrito Federal e 45 municípios publicaram seus Cadastros. A lista completa dos Procons participantes do Cadastro Nacional 2011 pode ser consultada na última seção deste documento.

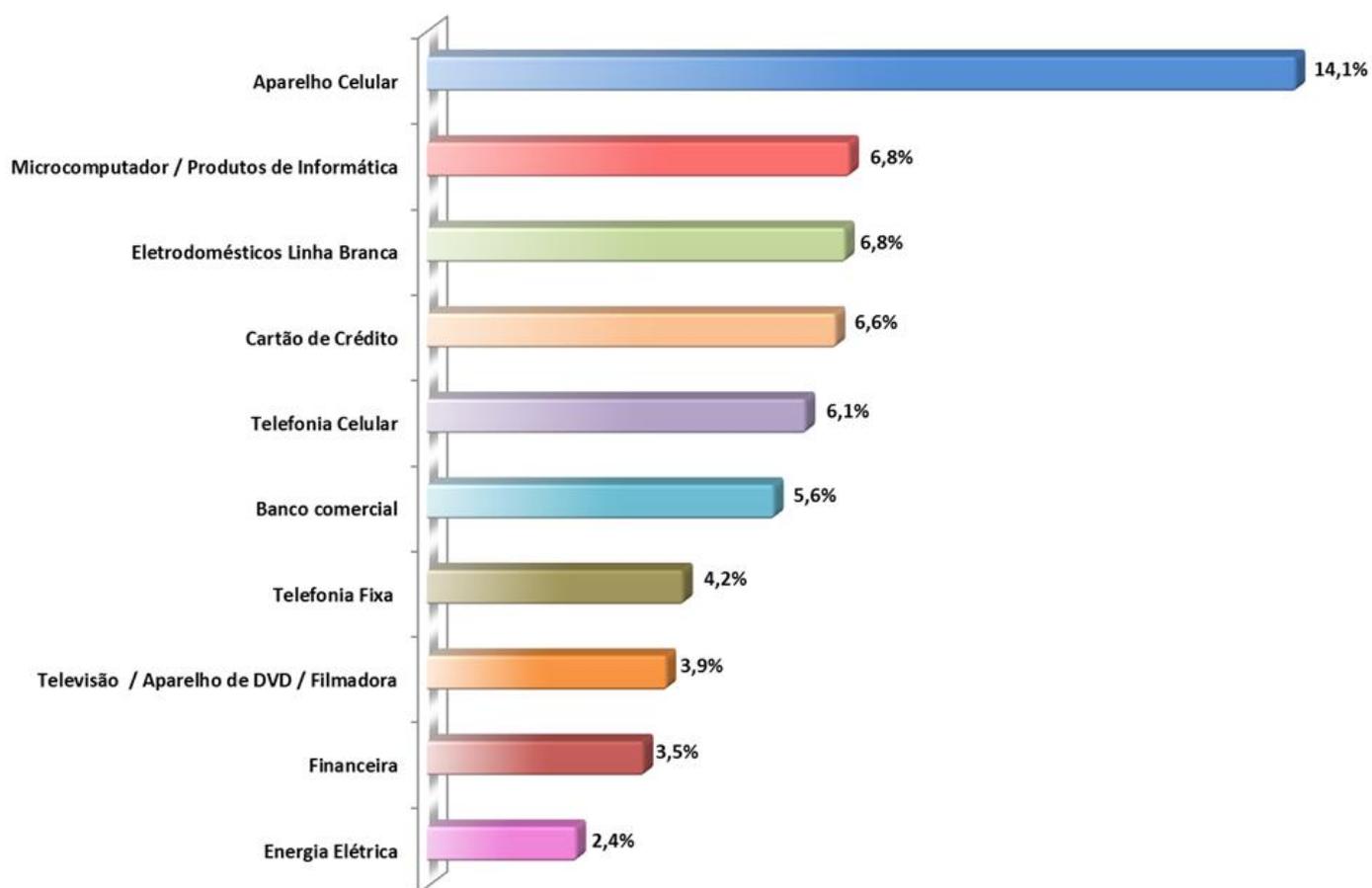
Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011, por Área

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011 contém um total de 153.094 reclamações contra mais de 19 mil fornecedores, sendo que mais da metade deste volume corresponde a problemas envolvendo a área *Produtos*, seguido por *Assuntos Financeiros*, com 22,1% e *Serviços Essenciais*, com 15%.



Assuntos mais Reclamados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011

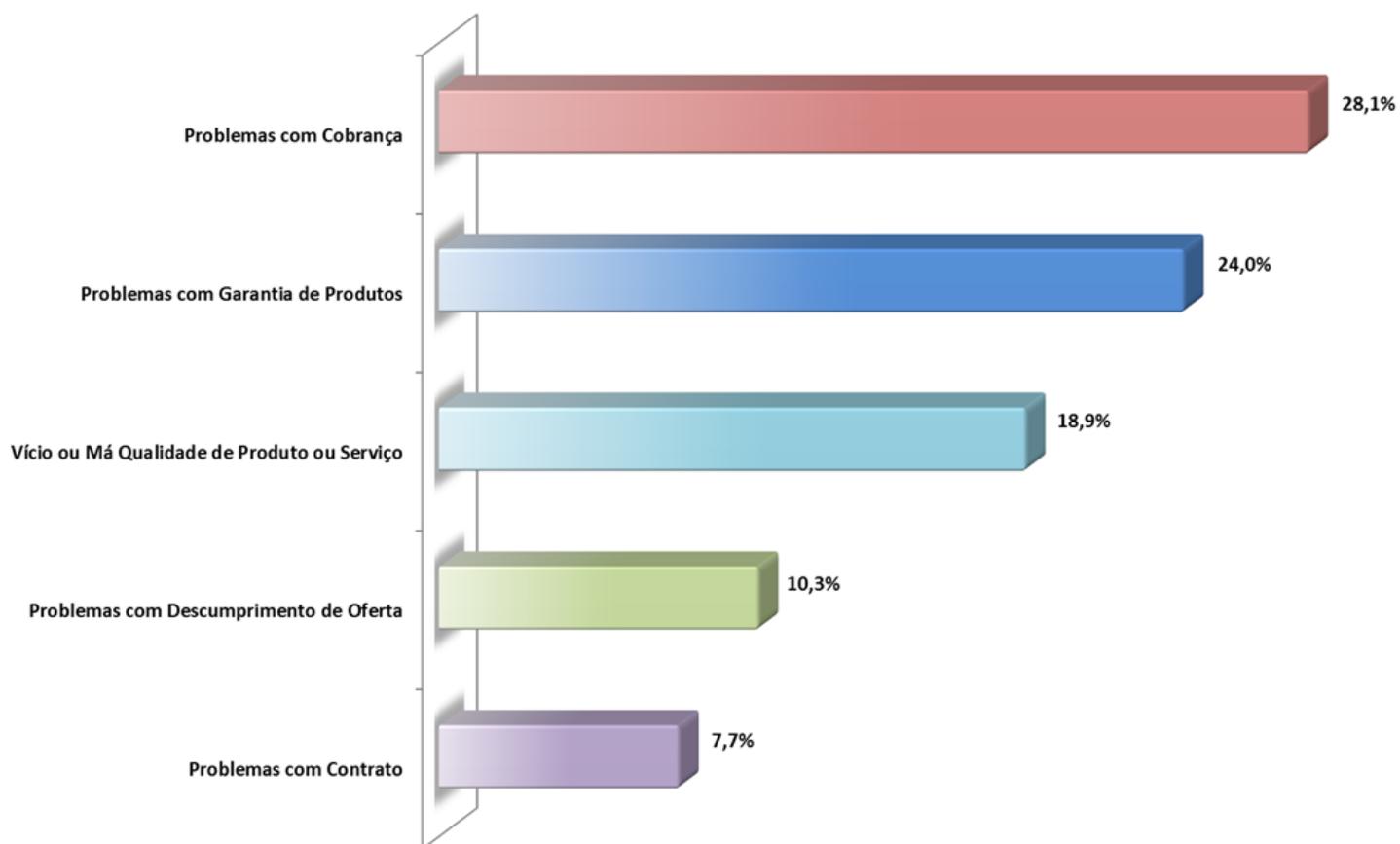
Entre a listagem dos 10 assuntos mais reclamados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2011, novamente destaca-se o quantitativo relacionado à área *Produtos*. O assunto mais reclamado por sua vez foi *Aparelho Celular*, apresentando mais que o dobro do quantitativo relativo ao segundo assunto mais reclamado, *Microcomputador/ Produtos de Informática*.



Principais Problemas

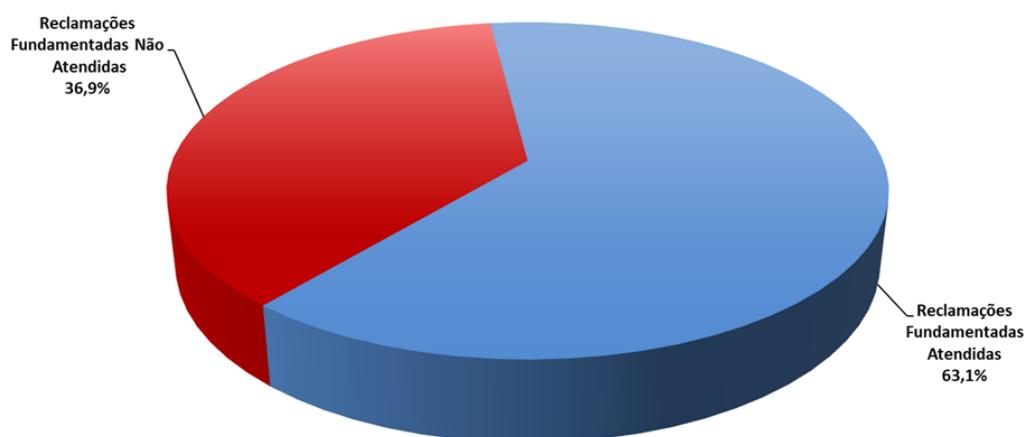
Os principais problemas enfrentados pelos consumidores se referem cobrança, garantia e vício ou má qualidade de produtos e serviços.

A soma dos problemas relacionados a garantia com aqueles relacionados a vício e qualidade de produtos resulta em 43% do total de problemas do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011. Isso sem mencionar outros problemas que dizem respeito a produtos, tais como descumprimento à oferta, publicidade enganosa, entre outros.



Reclamações Atendidas x Reclamações Não Atendidas

Do total de 153.094 reclamações registradas pelos Procons, 63% das Reclamações Fundamentadas foram atendidas pelos fornecedores e 37% não foram atendidas, como mostra o gráfico a seguir.



Chama atenção a proporção de fornecedores que deixaram de atender às reclamações dos consumidores, pois ela revela a incidência da situação em que, mesmo tendo duas ou mais oportunidades de resolver o problema (na tentativa de acordo preliminar e na audiência que, em geral, ocorre no processo administrativo), ainda assim o fornecedor não atende a reclamação do consumidor.

Ranking dos Fornecedores que Menos Atenderam aos Consumidores em 2011³

1º		25,9%
2º		29,9%
3º		33,6%
4º		35,7%
5º		48,2%
6º	   	48,4%
7º		49,4%
8º		52,3%
9º		53,4%
10º	   	54,2%
11º		58,1%
12º		59,2%
13º		59,5%
14º		60,1%
15º	 	60,5%
16º		60,9%
17º		60,9%
18º		60,9%
19º		62,0%
20º		62,4%
21º		62,6%
22º		62,6%
23º		63,1%

³ Os fornecedores foram ordenados em ordem crescente de resolutividade, considerando-se as 50 (cinquenta) empresas mais reclamadas do Cadastro e adotando-se como corte a resolutividade média de todos os fornecedores no ano de 2011, que foi de 63,1%.

Fornecedores mais Reclamados

Entre as mais reclamadas, encontram-se empresas dos setores de telefonia, varejo, bancos e fabricantes de eletroeletrônicos.

Os 50 (cinquenta) fornecedores mais reclamados do Cadastro apresentaram a seguinte quantidade de registros em 2011:

Fornecedor		Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º	OI CELULAR / FIXO	4.288	61,97%	2.631	38,03%	6.919	4,52%
2º	LG	3.750	73,11%	1.379	26,89%	5.129	3,35%
3º	CLARO / EMBRATEL	3.715	73,10%	1.367	26,90%	5.082	3,32%
4º	ITAU	3.267	65,14%	1.748	34,86%	5.015	3,28%
5º	MÁQUINA DE VENDAS	3.154	65,12%	1.689	34,88%	4.843	3,16%
6º	B2W / LOJAS AMERICANAS	2.558	54,24%	2.158	45,76%	4.716	3,08%
7º	BRADESCO	2.632	59,53%	1.789	40,47%	4.421	2,89%
8º	CASAS BAHIA / PONTO FRIO	2.801	63,53%	1.608	36,47%	4.409	2,88%
9º	BANCO DO BRASIL/ BANCO VOTORANTIM / BV / MAPFRE	1.761	48,41%	1.877	51,59%	3.638	2,38%
10º	SAMSUNG	2.636	78,76%	711	21,24%	3.347	2,19%
11º	TIM / INTELIG	1.888	60,45%	1.235	39,55%	3.123	2,04%
12º	VIVO / TELEFONICA	2.001	79,85%	505	20,15%	2.506	1,64%
13º	SANTANDER	1.213	62,62%	724	37,38%	1.937	1,27%
14º	WHIRLPOOL / CONSUL / BRASTEMP	1.375	73,69%	491	26,31%	1.866	1,22%
15º	CARREFOUR	618	33,55%	1.224	66,45%	1.842	1,20%
16º	NOKIA	978	53,41%	853	46,59%	1.831	1,20%
17º	MABE / GE/ DAKO / BOSCH / CONTINENTAL	1.309	79,53%	337	20,47%	1.646	1,08%
18º	ELECTROLUX	1.134	69,32%	502	30,68%	1.636	1,07%
19º	MAGAZINE LUIZA	1.011	66,34%	513	33,66%	1.524	1,00%
20º	WALMART	905	60,05%	602	39,95%	1.507	0,98%
21º	SONY	863	59,19%	595	40,81%	1.458	0,95%
22º	PANAMERICANO	506	35,68%	912	64,32%	1.418	0,93%
23º	BMG	867	62,42%	522	37,58%	1.389	0,91%
24º	CCE / DIGIBRAS	937	68,29%	435	31,71%	1.372	0,90%
25º	COMPRA FÁCIL	1.071	90,84%	108	9,16%	1.179	0,77%
26º	CITIBANK	612	52,31%	558	47,69%	1.170	0,76%
27º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	549	48,20%	590	51,80%	1.139	0,74%
28º	NET	798	70,43%	335	29,57%	1.133	0,74%
29º	MOTOROLA	573	58,11%	413	41,89%	986	0,64%
30º	HP	767	79,56%	197	20,44%	964	0,63%
31º	BNP PARIBAS	580	60,92%	372	39,08%	952	0,62%
32º	SEMP TOSHIBA	629	68,82%	285	31,18%	914	0,60%
33º	ELETPAULO	208	25,90%	595	74,10%	803	0,52%

34º	POSITIVO INFORMATICA	602	74,97%	201	25,03%	803	0,52%
35º	C&A	467	60,89%	300	39,11%	767	0,50%
36º	COELBA (COMPANHIA DE ELETRICIDADE - BA)	474	62,62%	283	37,38%	757	0,49%
37º	HSBC	467	63,11%	273	36,89%	740	0,48%
38º	PÃO DE AÇÚCAR	433	67,76%	206	32,24%	639	0,42%
39º	ZTE	438	69,52%	192	30,48%	630	0,41%
40º	BANCO CRUZEIRO DO SUL	342	60,85%	220	39,15%	562	0,37%
41º	TAM	152	29,86%	357	70,14%	509	0,33%
42º	PHILIPS	445	89,54%	52	10,46%	497	0,32%
43º	SKY	397	82,02%	87	17,98%	484	0,32%
44º	VIRGINIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL	367	76,30%	114	23,70%	481	0,31%
45º	ESMALTEC	375	81,17%	87	18,83%	462	0,30%
46º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES	422	91,94%	37	8,06%	459	0,30%
47º	FUJIOKA	393	90,14%	43	9,86%	436	0,28%
48º	UNIMED	212	49,42%	217	50,58%	429	0,28%
49º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS	331	78,44%	91	21,56%	422	0,28%
50º	LASER ELETRO	281	69,04%	126	30,96%	407	0,27%

Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor

A publicação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas possibilita, desde o ano de 2010, a implementação de uma política que permite a participação ativa e direta das empresas mais reclamadas de todo o país na prevenção de problemas e resolução dos conflitos registrados nos Procons integrados ao Sindec, por meio da participação voluntária no Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor.

O Projeto Indicadores possibilita aos fornecedores inscritos no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas assumir compromissos públicos de melhoria do atendimento prestado aos seus consumidores, a partir de metas propostas pelos próprios participantes, as quais são monitoradas permanentemente por todos os Procons integrados ao Sindec e pela Senacon. Seu principal objetivo é contribuir para a diminuição de conflitos nas relações de consumo e possibilitar o aumento das soluções e acordos nos casos atendidos.

Os participantes do Projeto, que reconhecem no Sindec uma fonte qualificada da fala do consumidor brasileiro, apresentam suas propostas de melhoria contendo metas a serem atingidas no período de 1 ano, que corresponde ao período de apuração das reclamações que formarão os cadastros estaduais e o nacional de reclamações fundamentadas.

A natureza do compromisso, firmado a partir das propostas apresentadas, diz respeito a um compromisso do fornecedor não só perante o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, mas perante a sociedade.

Em 2011, o Projeto contou com a participação das principais empresas do país atuantes nos setores de telefonia, bancos e supermercados e encerrou sua 2ª edição apresentando resultados positivos para a defesa do consumidor no Brasil.

Para consulta do relatório de apuração dos resultados alcançados em 2011, consulte: <http://portal.mj.gov.br/senacon/>

Participam da 3ª Edição do Projeto Indicadores Públicos da Defesa do Consumidor, as empresas:



Procons Participantes do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2011

Procons Estaduais

- Diretoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/ Acre
- Procon Estadual de Alagoas
- Procon Estadual do Amazonas
- Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá
- Procon Bahia
- Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará
- Instituto de Defesa do Consumidor - Procon DF
- Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/ES
- Procon Estadual de Goiás
- Procon Estadual do Maranhão
- Procon Estadual do Mato Grosso do Sul
- Procon Mato Grosso
- Procon Pará
- Procon Estadual da Paraíba
- Procon Estadual de Pernambuco
- Procon Estadual do Piauí
- Procon Estadual do Rio de Janeiro
- Procon do Estado do Rio Grande do Norte
- Procon Estadual do Rio Grande do Sul
- Procon Estadual Santa Catarina
- Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon São Paulo

Procons Municipais

- Procon Municipal de Cariacica
- Procon Municipal de Vitória
- Procon Municipal de Anápolis
- Procon Municipal de Caldas Novas
- Procon Municipal de Itumbiara

- Procon Municipal de Jataí
- Procon Municipal de Luziânia
- Procon Municipal de Mineiros
- Procon Municipal de Rio Verde
- Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/Uberaba)
- Procon Belo Horizonte
- Procon Municipal de Itabirito
- Procon Municipal de Campo Belo
- Procon Municipal de Congonhas
- Procon Municipal de Contagem Procon Municipal de Coronel Fabriciano
- Procon Municipal de Curvelo
- Procon Municipal de Divinópolis
- Procon Municipal de Guanhães
- Procon Municipal de Guapé
- Procon Municipal de Itabira
- Procon Municipal de Itajubá
- Procon Municipal de Itaúna
- Procon Municipal de Janaúba
- Procon Municipal de Juiz de Fora
- Procon Municipal de Lagoa da Prata
- Procon Municipal de Leopoldina
- Procon Municipal de Mariana
- Procon Municipal de Montes Claros
- Procon Municipal de Ouro Preto
- Procon Municipal de Piumhi
- Procon Municipal de Poços de Caldas
- Procon Municipal de Sete Lagoas
- Procon Municipal de Teófilo Otoni
- Procon Municipal de Ubá
- Procon Varginha
- Procon Alta Floresta
- Procon Barra do Garças
- Procon Campo Novo do Parecis
- Procon Lucas do Rio Verde
- Procon Primavera do Leste
- Procon Rondonópolis
- Procon São José do Rio Claro
- Procon Sinop
- Procon Sorriso
- Procon Municipal de Florianópolis