



# Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008

Relatório Analítico



# **CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2008**

## **RELATÓRIO ANALÍTICO**

**Brasília/DF – Brasil  
2008**



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

# **CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2008**

## **RELATÓRIO ANALÍTICO**

**Brasília/DF – Brasil  
2008**

**Ministério da Justiça**

Ministro: *Tarso Genro*

**Secretaria Executiva**

Secretário: *Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto*

**Secretaria de Direito Econômico**

Secretária: *Mariana Tavares de Araújo*

**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**

Diretor: *Ricardo Morishita Wada*

**Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor**

Coordenadora Geral: *Juliana Pereira da Silva*

B823 Brasil. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Cadastro nacional de reclamações fundamentadas 2008: relatório analítico / Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). – Brasília :

DPDC, 2008.

46 p. ; il., gráfs., tab. ; 21 cm.

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

CDD 342.5

Ficha elaborada pela Biblioteca do Ministério da Justiça – MJ

**Coordenação Geral do SINDEC**

**Coordenação Geral**

Juliana Pereira da Silva

**Assessoria Técnica e de Gestão**

Francisco Rogerio Lima da Silva

Luciana Barboza Viana

Lucilene Mendes de Souza

**Consultoria em Tecnologia da Informação**

Cynthia Oliveira dos Santos

**Apoio Administrativo**

Joecilane da Silva Araújo

Sidnei Rodrigues de Souza

Simone Alves dos Santos

**Suporte Técnico aos Procons Integrados**

Alexandre Braz Azevedo

**Gerência de Projeto de Tecnologia da Informação**

Edvaldo Rodrigues de Souza

**Analistas de Sistemas**

Daniel Resende Borges

Izanilde Rodrigues

Marcelo Rodrigo da Silva

**Programação de Sistema**

Geovani Geraldí

**Elaboração do Relatório**

**Elaboração**

Francisco Rogério Lima da Silva

**Colaboração**

Paulo Augusto Pettenuzzo de Britto



# SUMÁRIO

---

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2. O SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC.....</b>	<b>10</b>
2.1. SINDEC – Informação para Políticas Públicas, Política Pública para Integração .....	10
2.2. Mas, o que é o SINDEC? .....	12
<b>3. A PROTEÇÃO E A DEFESA DO CONSUMIDOR EXERCIDAS PELO PROCON.....</b>	<b>13</b>
<b>4. O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS .....</b>	<b>15</b>
4.1. O Que é Reclamação Fundamentada? .....	15
4.2. O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 .....	16
<b>5. O CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, POR ÁREA, ASSUNTOS E PROBLEMAS..</b>	<b>19</b>
5.1. Definição de Área, Assunto e Problema no SINDEC .....	
5.2. Apresentação dos Dados e Sumário Analítico .....	20
<b>6. RANKING DE FORNECEDORES DO CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2008 .....</b>	<b>28</b>
6.1. Nota Metodológica .....	28
6.2. Apresentação dos Dados e Sumário Analítico .....	29
<b>7. INFORMAÇÕES SOBRE OS PROCONS CUJAS RECLAMAÇÕES COMPÕEM O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2008 .....</b>	<b>36</b>



# 1

## APRESENTAÇÃO

Garantir ao consumidor um instrumento eficaz para o exercício do direito de escolha e, ao mesmo, tempo viabilizar um importante espaço para uma concorrência saudável entre os diversos fornecedores de produtos e serviços. Esses são, sem dúvida, alguns dos desafios dos Procons na edição e publicação dos seus Cadastros de Reclamações Fundamentadas.

O presente relatório apresenta uma série de análises sobre as 93.872 Reclamações Fundamentadas publicadas em 19 Cadastros estaduais e 6 municipais, bem como a conduta de 8.518 fornecedores de produtos e serviços, que reunidos formam o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas de 2008. Nessa edição avançamos um pouco mais na análise sobre os tradicionais agrupamentos das reclamações. Preparamos outros grupos numa perspectiva de facilitar o acesso à informação, além de ampliar e aprofundar um pouco mais o nosso olhar sobre os diversos segmentos econômicos. Almejamos que todas essas informações possam contribuir para o aprimoramento das relações de consumo no Brasil, e que seja possível, a partir dele, obter como resultado a melhoria da qualidade de produtos e serviços disponíveis no mercado, bem como o aumento do respeito nas relações de consumo.

Construir e divulgar o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é uma obrigação legal, prevista no Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, só é possível ao DPDC cumpri-la graças ao compromisso, à responsabilidade e à generosidade de cada Procon integrado ao SINDEC. São eles que nesse período atenderam a milhares de consumidores e são eles que, de forma articulada e integrada, compartilham nesse momento os seus registros.

*Ricardo Morishita Wada  
Diretor do DPDC*

## 2.1. SINDEC – Informação para Políticas Públicas, Política Pública para Integração

Dois aspectos da política pública de proteção e defesa do consumidor presentes na Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor (CDC) historicamente desafiaram autoridades governamentais e entidades civis que atuam na área. O primeiro refere-se ao comando severo do CDC de que sejam garantidas a informação e a orientação aos consumidores. Tal comando encontra-se expresso no artigo 4º, inciso IV, no artigo 6º, inciso II e no artigo 44, caput e parágrafo 1º, do CDC. A esse respeito, mais do que divulgar material e implementar ações tradicionais de educação para o consumo, entende-se que a orientação plena implica dotar o consumidor do conhecimento mais preciso sobre a realidade do mercado de consumo. É dessa forma que o consumidor poderá exercer com maior amplitude o seu direito à escolha.

O segundo aspecto relaciona-se com a previsão legal a respeito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC. O ponto básico é como garantir que um Sistema formado por órgãos plurais e autônomos, sem uma hierarquia e sem vinculações formalmente estabelecidas, funcione como um sistema de fato.

Em um dado momento histórico, os órgãos do SNDC identificaram um eixo que perpassa esses dois desafios. Trata-se do eixo da informação.

Com efeito, não há como falar em garantir a orientação para os consumidores sem a estruturação de informações qualificadas captadas a partir do trabalho dos órgãos do SNDC e a

sua disponibilização para toda a sociedade. Informação atualizada, qualificada e sistematizada constitui a base para um trabalho amplo e eficaz de orientação aos consumidores.

Por outro lado, a integração das ações e estratégias de órgãos públicos plurais e independentes requer a harmonização de procedimentos, a sistematização de um glossário comum e o compartilhamento de dados sobre o trabalho realizado por cada ator. Em outras palavras, é a informação viabilizando a integração. É a informação fortalecendo a política nacional de defesa do consumidor e fazendo com que órgãos públicos distintos, pertencentes a esferas de governo diferentes, atuem como um sistema de fato, sem ferir a sua independência e autonomia.

A partir da implantação do SINDEC, os órgãos do SNDC avançaram substancialmente no alcance de dois objetivos importantes. O Sistema possibilitou a consolidação de informações dinâmicas, qualificadas e atualizadas sobre conflitos no mercado de consumo tratados pelos órgãos públicos de defesa do consumidor. Mais do que isso, o Sistema disponibilizou essas informações para operadores do direito, para estudiosos do tema, e, sobretudo, para todos os consumidores.

Ainda sobre esse aspecto, o SINDEC permitiu finalmente a publicação dos Cadastros Estaduais e Municipais de Reclamações Fundamentadas por estados e municípios que até então não tinham condição de fazê-lo. Permitiu também ao DPDC consolidar os Cadastros Estaduais e Municipais, possibilitando a publicação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Na linha da integração, o SINDEC harmonizou os procedimentos de atendimento a demandas individuais de consumidores em todo o Brasil. Ao harmonizar procedimentos, o Sistema estabeleceu uma linguagem comum de uso por todos os Procons integrados e implementou um fluxo de tratamento de reclamações e de elaboração do Cadastro. Isso não é pouco, sobretudo levando-se em conta que a autonomia decisória e técnica e a independência institucional dos órgãos do SNDC continuam intactas, tal como preconizam a Constituição Federal e o CDC. Essa harmonização dos procedimentos e da base informacional aumenta a segurança jurídica para o administrado – consumidores e fornecedores – e facilita a adoção de estratégias conjuntas, tanto no nível regional quanto em âmbito nacional. E isso já é uma realidade na defesa do consumidor no Brasil.

## 2.2. Mas, o que é o SINDEC?

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC é um sistema informatizado que permite: a) o registro de todas as demandas individuais de consumidores levadas aos Procons integrados; b) a gestão do fluxo dos processos administrativos abertos a partir dessas demandas; c) a organização de todas as informações registradas em bancos de dados estaduais, que são diariamente consolidados numa base nacional; d) a disponibilização dessas informações para consulta pelos Procons integrados, por meio do próprio Sistema, ou por toda a sociedade, por meio de um sítio na Internet (<http://www.mj.gov.br/sindec>); e) a elaboração dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas.

Apesar de, numa primeira abordagem, o SINDEC ser um software, uma tecnologia, o Sistema inclui também um conjunto de procedimentos para o tratamento de demandas e de gestão do trabalho técnico do Procon. Dessa forma, quando um Procon adere ao SINDEC, adere também a esse conjunto de procedimentos, com todos os seus conceitos, bem como a um modelo de gestão de demandas.

Nesse sentido mais amplo, o SINDEC é uma política pública de integração dos órgãos do SNDc e de informação e orientação aos consumidores, materializada em um conjunto de soluções tecnológicas transferido aos Procons integrados.

# 3

## A PROTEÇÃO E A DEFESA DO CONSUMIDOR EXERCIDAS PELO PROCON

Antes de abordar mais diretamente o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, é útil conhecer um pouco sobre a estratégia comum de tratamento das demandas individuais por parte dos Procons.

O conceito de Reclamação Fundamentada será melhor detalhado adiante, mas é importante aqui diferenciá-lo do conceito mais geral de demanda. Na nomenclatura do SINDEC, demanda refere-se a todos os atendimentos feitos pelo Procon, independentemente do tipo. Já Reclamação é a demanda especificamente tratada por meio de um processo administrativo instaurado pelo órgão público de defesa do consumidor.

Na quase totalidade dos Procons integrados ao SINDEC, as demandas dos consumidores são tratadas preponderantemente por procedimentos mais céleres, sem a necessidade de instauração de um processo administrativo. São exemplos desses tipos de atendimento a Simples Consulta, adotada quando a mera orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, o Atendimento Preliminar, utilizado para o caso em que o Procon obtém um acordo por telefone e Carta de Informações Preliminares – CIP, quando o Procon envia uma carta ao fornecedor e por meio dessa carta é feito o acordo.

A preponderância desses tipos de atendimento decorre da constatação de que a maior parte das demandas que os consumidores levam aos Procons resultam do mau atendimento – ou até mesmo da inexistência dele – nos SACs e nos setores de atendimentos dos fornecedores, ou da imposição de dificuldade para que o consumidor faça o seu problema chegar ao fornecedor. Nesses casos, uma abordagem mais simples e mais célere do Procon, por meio de procedimentos preliminares de atendimento, costuma resultar em acordo.

Essa característica do atendimento deve-se também à vocação que os Procons têm para buscar a solução rápida para os conflitos dos consumidores. Mesmo nos casos em que os órgãos públicos utilizam estratégias mais enérgicas procurando a mudança do comportamento

do fornecedor, o Procon trabalha para mitigar com mais agilidade o sofrimento enfrentado pelos cidadãos no mercado de consumo.

Os números do quadro abaixo ilustram o que foi aqui discutido.

**Tabela 1: Atendimentos registrados no SINDEC, por Tipo de Atendimento**

Tipos de Atendimento	Total
Abertura Direta de Reclamação	68.041
Atendimento Preliminar	128.517
Calculo	20.980
CIP (Carta de Informações Preliminares)	107.604
Encaminhamento a Fiscalização	1.659
Inicial Juizado Especial Cível	951
Reclamação de Ofício	2.114
Simples Consulta	94.839
Total	424.705

Fonte: SINDEC

Período de referência: 01/09/2007 a 31/08/2008

Dados referentes aos estados: AC, AL, AM, AP, BA, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, SC, TO.

# 4

# O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

## 4.1. O Que é Reclamação Fundamentada?

Como foi visto anteriormente, a maior parte das demandas dos consumidores é tratada com procedimentos céleres e sumários, sem a necessidade de abertura de processo administrativo. Todavia, há casos em que o Procon abre um processo administrativo para o tratamento da demanda do consumidor. A decisão de abertura de um processo administrativo decorre da reincidência contumaz de fornecedores em determinadas condutas, da urgência e gravidade do objeto da demanda ou do descumprimento de acordos feitos nos outros tipos de atendimento (Atendimento Preliminar e CIP). O processo administrativo para tratamento da demanda individual do consumidor é denominado Reclamação.

A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia levada pelo consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo. A partir daí o fornecedor é notificado para manifestar-se na Reclamação e para atender à solicitação do consumidor.

Quando a notícia de lesão ou de ameaça a direito do consumidor tratada por meio de Reclamação é considerada procedente pela autoridade de defesa do consumidor, após análise técnica, a Reclamação é classificada como fundamentada. 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.

O CDC prevê, no seu artigo 44, que os órgãos públicos que atuam na proteção e defesa

do consumidor devem manter registros dessas Reclamações Fundamentadas, devendo publicá-los com periodicidade mínima anual. Diz o referido dispositivo legal:

Lei n.º 8.078/90:

“Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.”

O SINDEC tem sido uma importante ferramenta para que os Procons integrados cumpram com esse comando legal. Desde 2006, Procons integrados ao SINDEC têm publicado de forma simultânea os seus Cadastros de Reclamações Fundamentadas. Decorridas algumas semanas dessa publicação, o DPDC consolida esses Cadastros estatais e municipais, editando e publicando o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

## 4.2. O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 reúne os Cadastros Estaduais e Municipais publicados em 11/09/2008. Os Cadastros contém as Reclamações Fundamentadas arquivadas pelos Procons no período de 01/09/2007 a 31/08/2008. Abaixo segue a relação dos estados e municípios cujos Procons publicaram Cadastros de Reclamações Fundamentadas em 11 de setembro último e que, portanto, fazem parte do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008.

- **Estados:** Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Santa Catarina e Tocantins.

Total de 19 estados.

- **Municípios:** Mineiros (GO), Belo Horizonte (MG), Contagem (MG), Divinópolis (MG), Campo Novo dos Parecis (MT), Rondonópolis (MT)  
Total de 6 municípios.

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 contém um total de 93.872 reclamações contra 8.518 fornecedores. Do total de Reclamações Fundamentadas, 72.808 (77,6%) foram atendidas e 21.799 (22,4%) foram não atendidas. Esses números serão melhor detalhados e analisados nos capítulos seguintes. Mas, é importante ressaltar aqui alguns pontos.

Um deles diz respeito à relativização dos números, tanto frente ao total de demandas quanto perante a base de consumidores de cada fornecedor constante do Cadastro. A respeito da comparação dos números do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas com o total de demandas no mesmo período, cabe reforçar que a quantidade total de demandas é muito superior à de Reclamações do Cadastro porque, como já foi discutido, os Procons, em sua grande maioria, prioriza os procedimentos mais céleres e preliminares para a solução dos conflitos apresentados pelos consumidores. As Reclamações Fundamentadas que compõem o Cadastro, reitera-se, são resultados de processos administrativos.

Sobre uma eventual comparação do total de Reclamações por fornecedor com o número total dos seus clientes, há aspectos importantes a serem destacados. Um deles é que o número absoluto de Reclamações do Cadastro indica objetivamente o número de cidadãos que se dirigiram a um Procon por ter, na qualidade de consumidor, um direito ameaçado ou lesado. Uma autoridade pública de defesa do consumidor não deve ponderar esses números em relação à quantidade de clientes dos fornecedores, assim como qualquer autoridade pública que atua na defesa de direitos não deve relativizar a quantidade de cidadãos que têm esses direitos ameaçados<sup>1</sup>.

Ademais, como já foi dito em tópico anterior, os Procons instauram processos administrativos de Reclamação preponderantemente para questões mais graves e urgentes, para situações em que o fornecedor teve uma oportunidade de solucionar preliminarmente o

---

<sup>1</sup> Deve ser salientado, ainda, que somente uma parte dos consumidores que enfrentam problemas no mercado de consumo comparece a um Procon para tentar uma solução. Isso ocorre por razões diversas, de modo que é possível afirmar que os atendimentos feitos pelos Procons correspondem a apenas uma amostragem dos problemas que de fato ocorrem no mercado de consumo.

conflito, mas não respondeu ao Procon ou descumpriu acordo, ou ainda quando o fornecedor cumpre os acordos feitos em procedimentos preliminares, mas reincide de modo contumaz nas mesmas condutas. Isso atribui à Reclamação Fundamentada uma maior contundência, que deve ser levada em consideração quando da leitura do Cadastro.

Um outro aspecto relevante sobre o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, é que ele não tem qualquer caráter sancionador contra fornecedores. O CDC, em seu artigo 44, parágrafo 1º, indica que os Cadastros devem ser mantidos e divulgados para informação e orientação dos consumidores, e é essa a natureza atribuída pelos órgãos públicos de defesa do consumidor aos Cadastros de Reclamações Fundamentadas.

Dessa forma, o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, assim como os Cadastros estaduais e municipais, é um poderoso instrumento para análise do mercado de consumo, pois, por meio dele é possível conhecer a conduta dos fornecedores nos diversos segmentos econômicos. Nesse sentido, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas tem um valioso papel preventivo, sendo útil aos consumidores, aos defensores dos seus direitos e mesmo aos fornecedores.

A seguir serão discutidos alguns números do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008. Todavia, o Cadastro poderá ser consultado na íntegra no sítio da internet <http://www.mj.gov.br/sindec>.

# 5

# O CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, POR ÁREA, ASSUNTO E PROBLEMA

## 5.1. Definição de Área, Assunto e Problema no SINDEC

Todas as demandas registradas pelos Procons no SINDEC, incluindo aquelas que são tratadas por processos administrativos de Reclamação, recebem uma classificação de Área, Assunto e Problema. O objetivo dessa classificação é permitir o agrupamento das Reclamações segundo alguns critérios, para auxiliar na análise e na leitura dos dados, tanto por parte dos órgãos do SNDC, dos órgãos de imprensa, como também por parte dos consumidores.

A classificação de Área é um agrupamento mais geral, que indica o setor econômico em que se insere a reclamação do consumidor. No SINDEC, a classificação de Área possui sete segmentos: Alimentos, Assuntos Financeiros, Habitação, Produtos, Saúde, Serviços Essenciais e Serviços Privados.

A classificação de Assunto indica o produto ou serviço que é objeto da demanda do consumidor. Na metodologia do Sistema, a classificação de Assunto está relacionada à Área. São exemplos de Assuntos: Telefonia Celular (Área de Serviços Essenciais), Aparelho de DVD (Área de Produtos), Cartão de Crédito (Área de Assuntos Financeiros), Curso de Línguas (Área de Serviços Privados), Plano de Saúde Regulamentado (Área de Saúde), Locação (Área de Habitação), Leite e Derivados (Área de Alimentos), etc..

A classificação de Problema refere-se à conduta praticada pelo fornecedor. Assim como o Assunto, a classificação de Problema relaciona-se com a classificação de Área. São exemplos de Problemas: Garantia – Descumprimento/Prazo, Cobrança Indevida/Abusiva, Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.), dentre outros.

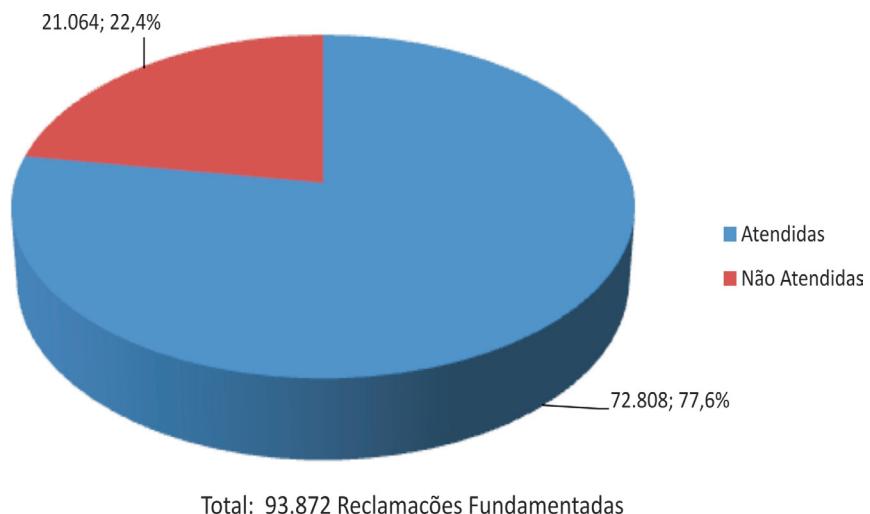
O SINDEC tem 238 categorias na classificação de Assunto e 230 na classificação de Problema. Apresentar os números do Cadastro para todas essas categorias dificultaria a sua

leitura. Desse modo, serão apresentados, inicialmente, os três Assuntos e Problemas mais reclamados por área. Em seguida, os Assuntos serão agrupados segundo categorias mais amplas de produtos ou serviços e os Problemas seguirão agrupamentos mais abrangentes de condutas reclamadas pelos consumidores, para que seja possível observar a totalidade das Reclamações Fundamentadas do Cadastro. Como resultado desse novo arranjo, os números do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 serão segmentados em 25 grupos de Assuntos e 13 grupos de Problemas.

## 5.2. Apresentação dos Dados e Sumário Analítico

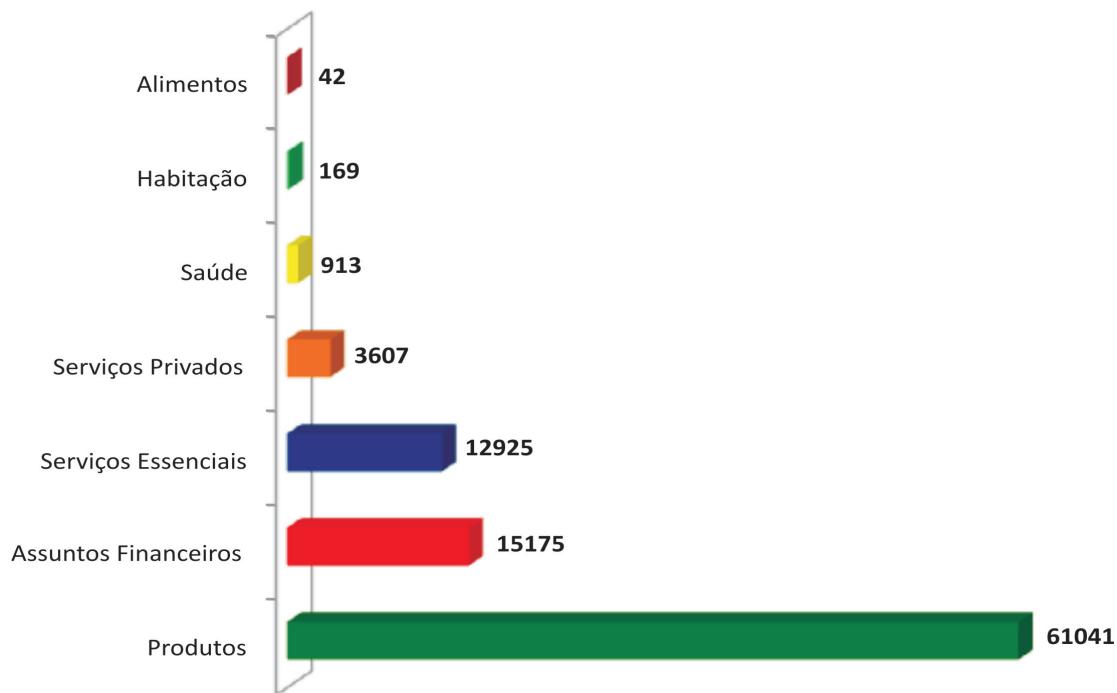
O gráfico abaixo apresenta o total das 93.872 Reclamações Fundamentadas, processadas entre 01/09/2007 a 31/08/2008 pelos Procons mencionados no capítulo 4.2, destacando a quantidade e proporção de atendidas e não atendidas.

**Gráfico 1: Total de Reclamações Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2008**

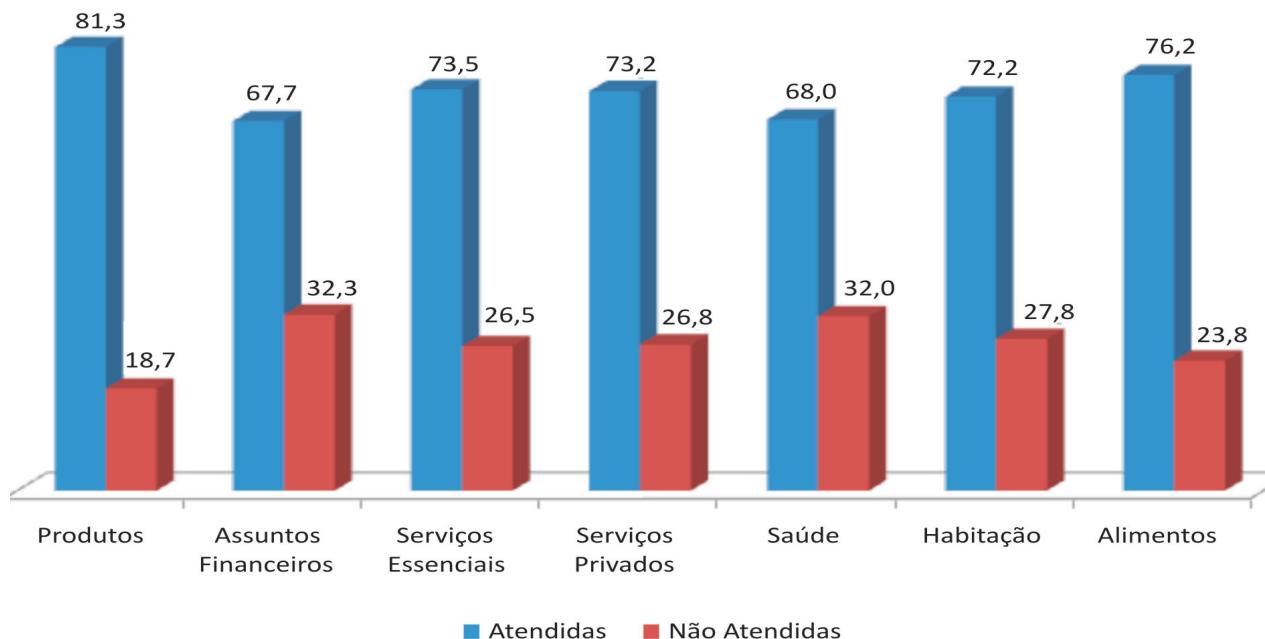


Do total de Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2008, quase 1/4 não foram atendidas pelos fornecedores. Considerando a vocação dos Procons de buscarem a solução célere dos conflitos dos consumidores, e que a Reclamação Fundamentada exige a instauração de um Processo Administrativo, a proporção de não atendidas pode ser entendida como elevada. Isso é reforçado pelo fato de que em mais de 20% dos atendimentos individuais de consumidores os Procons são levados a instaurar processos administrativos de Reclamação. Analisando os dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 agrupados por Área, constatamos que em algumas delas a proporção de Reclamações Fundamentadas não atendidas é ainda maior. Os gráficos abaixo mostram a distribuição das Reclamações Fundamentadas por Área e, em cada Área, a proporção de atendidas e de não atendidas.

**Gráfico 2: Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008, por Área**



**Gráfico 3: Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas, por Área (em %)**



Os gráficos acima mostram que a Área de Produtos é a mais reclamada no Cadastro Nacional 2008, mas é a que apresenta a maior proporção de Reclamações atendidas. Já a Área de Saúde é a terceira menos reclamada no Cadastro Nacional 2008. Em contrapartida, em termos de atenção dos fornecedores a essas Reclamações, é uma das que apresentam o pior desempenho, pois cerca de um terço das Reclamações Fundamentadas na Área de Saúde não foram atendidas.

Os dados sobre as Áreas do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 serão detalhados, abaixo, segundo as classificações de Assuntos e Problemas do SINDEC. Serão mostrados a seguir os três Assuntos e os três Problemas mais reclamados em cada Área. Essas primeiras tabelas são úteis para que se possa visualizar, de maneira mais direta e objetiva, quais são as questões mais recorrentes nos relatos dos consumidores nas Reclamações Fundamentadas. Esses dados estão nas tabelas 2 a 8.

**Tabela 2: Assuntos e Problemas Mais Reclamados – Área de Alimentos**

Assuntos	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Leite e derivados	10	90,9%	1	9,1%	11
Padaria (Pães, Bolos, e Outros )	3	75%	1	25,0%	4
Bolacha, biscoitos e petiscos	1	33,3%	2	66,7%	3
Problemas	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Alteração de odor, sabor e aspecto.	11	84,6%	2	15,4%	13
Prazo de validade (falta, ilegível, etc.)	9	81,8%	2	18,2%	11
Embalagem (amassada, enferrujada, estufada)	2	100%	0	0%	2

**Tabela 3: Assuntos e Problemas Mais Reclamados – Área de Assuntos Financeiros**

Assuntos	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Cartão de Crédito	4.274	71,1%	1.736	28,9%	6.010
Banco comercial	2.200	64%	1.239	36%	3.439
Financeira	1.046	58,5%	741	41,5%	1.787
Problemas	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Cobrança indevida.	6.172	69,6%	2.696	30,4%	8.868
Contrato (não cumprimento, rescisão, etc.)	1.151	67,6%	552	32,4%	1.703
Cálculo de prestação/taxa de juros	608	61,8%	376	38,2%	984

**Tabela 4: Assuntos e Problemas Mais Reclamados – Área de Habitação**

Assuntos	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Incorporação ( Construtoras e Incorporadoras )	51	70,8%	21	29,2%	72
Loteamento	32	65,3%	17	34,7%	49
Locação	20	87%	3	13%	23
Problemas	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Não cumprimento do contrato/proposta	24	55,8%	19	44,2%	43
Qualidade da construção	26	96,3%	1	3,7%	27
Cobrança de taxa indevida	14	82,4%	3	17,6%	17

**Tabela 5: Assuntos e Problemas Mais Reclamados – Área de Produtos**

Assuntos	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Aparelho de Telefone Celular	27.921	81,5%	6.335	18,5%	34.256
Aparelho DVD	4.053	84,6%	737	15,4%	4.790
Microcomputador / Produtos de Informática	2.860	79,3%	746	20,7%	3.606
Problemas	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	23.426	82,6%	4.925	17,4%	28.351
Falta de peça de reposição	10.179	83,5%	2.008	16,5%	12.187
Produto entregue com danos/defeitos	6.025	78,8%	1.622	21,2%	7.647

**Tabela 6: Assuntos e Problemas Mais Reclamados – Área de Saúde**

Assuntos	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Plano de saúde regulamentado	238	61,7%	148	38,3%	386
Plano Odontológico	135	80,8%	32	19,2%	167
Convênio de Assistência Médica / Odont.	125	76,7%	38	23,3%	163
Problemas	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	114	71,7%	45	28,3%	159
Não cumprimento à oferta	99	75,6%	32	24,4%	131
Rescisão/Alteração de contrato de saúde	89	84,8%	16	15,2%	105

**Tabela 7: Assuntos e Problemas Mais Reclamados – Área de Serviços Essenciais**

Assuntos	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Telefonia Celular	5.373	73,3%	1.961	26,7%	7.334
Telefonia Fixa	1.679	69,2%	748	30,8%	2.427
Energia Elétrica	1.189	77%	355	23%	1.544
Problemas	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Cobrança indevida/ abusiva	4.029	72%	1.569	28%	5.598
Garantia - Descumprimento, prazo	1.588	85,5%	269	14,5%	1.857
Vício de qualidade	720	68,9%	325	31,1%	1.045

**Tabela 8: Assuntos e Problemas Mais Reclamados – Área de Serviços Privados**

Assuntos	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc. )	508	91,4%	48	8,6%	556
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	364	74,9%	122	25,1%	486
Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	318	69,3%	141	30,7%	459
Problemas	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total
Cobrança indevida/ abusiva	717	73,6%	257	26,4%	974
Contrato - Rescisão/ alteração unilateral	432	75,8%	138	24,2%	570
Serviço não fornecido	275	68,1%	129	31,9%	404

As tabelas seguintes (9 e 10) mostram a totalidade das Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2008 segundo os novos agrupamentos de Assuntos e Problemas, de acordo com o que foi discutido anteriormente no presente Relatório. As próximas tabelas têm a grande importância de permitir a observação, de um modo mais simples, da totalidade das informações do Cadastro Nacional 2008, principalmente aquelas informações que não seriam examináveis mesmo em rankings mais extensos de Assuntos e Problemas.

**Tabela 9: Dados Segmentados por Grupos de Produtos ou Serviços**

Produto/Serviço	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total	% **
Aparelho de Telefone Celular	27.921	81,51	6.335	18,49	34.256	36,49
Equipamentos Eletroeletrônicos (Exceto Telefone Celular)	12.392	81,90	2.739	18,10	15.131	16,12
Serviço de Telefonia Celular	5.373	73,26	1.961	26,74	7.334	7,81
Cartão de Crédito	4.274	71,11	1.736	28,89	6.010	6,40
Outros Serviços Financeiros	3.478	67,18	1.699	32,82	5.177	5,51
Serviços Diversos para Pessoas	2.894	72,19	1.115	27,81	4.009	4,27
Eletrodomésticos Linha Branca	3.068	84,36	569	15,64	3.637	3,87
Produtos Não Incluídos nas Demais Classificações	2.843	80,13	705	19,87	3.548	3,78
Serviços Bancários	2.200	63,97	1.239	36,03	3.439	3,66
Serviço de Telefonia Fixa	1.679	69,18	748	30,82	2.427	2,59
Móveis em Geral e Afins	1.778	81,90	393	18,10	2.171	2,31
Serviço de Energia Elétrica	1.189	77,01	355	22,99	1.544	1,64

Produto/Serviço	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total	% **
Produtos e Serviços Relacionados a Veículos	804	65,63	421	34,37	1.225	1,30
Serviço de Água e Esgoto	799	85,73	133	14,27	932	0,99
Produtos e Serviços Relacionados à Saúde	576	67,84	273	32,16	849	0,90
Vestuário, Cama, Mesa e Banho	434	82,51	92	17,49	526	0,56
Produtos e Serviços Relacionados à Construção Civil	289	63,38	167	36,62	456	0,49
Serviços de Venda ao Consumidor	199	65,68	104	34,32	303	0,32
Serviços de Transporte	128	56,89	97	43,11	225	0,24
Outros Serviços de Comunicação	150	66,96	74	33,04	224	0,24
Serviços Relacionados à Habitação	138	71,88	54	28,13	192	0,20
Serviços Não Incluídos nas Demais Classificações	94	72,31	36	27,69	130	0,14
Máquinas e Equipamentos	44	89,80	5	10,20	49	0,05
Serviço de Gás Encanado	35	85,37	6	14,63	41	0,04
Produtos Alimentícios	29	78,38	8	21,62	37	0,04
<b>Total de Reclamações</b>	<b>72.808</b>	<b>78</b>	<b>21.064</b>	<b>22</b>	<b>93.872</b>	<b>100</b>

\* Porcentagem em relação ao total em cada Produto/Serviço

\*\* Porcentagem em relação ao total de Reclamações Fundamentadas

**Tabela 10: Dados Segmentados por Grupos de Problemas**

Produto/Serviço	Atendidas	% *	Não Atendidas	% *	Total	% **
Problemas com Garantia de Produtos	35.380	82,96	7.265	17,04	42.645	45,43
Problemas com Cobrança	13.781	69,71	5.987	30,29	19.768	21,06
Problemas com Descumprimento de Oferta	8.332	77,10	2.475	22,90	10.807	11,51
Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	8.069	76,96	2.416	23,04	10.485	11,17
Problemas com Contrato	3.161	68,51	1.453	31,49	4.614	4,92
Danos Causados por Produtos ou Serviços	1.358	78,27	377	21,73	1.735	1,85
Publicidade e Má Informação sobre a Oferta	988	67,53	475	32,47	1.463	1,56
Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	862	75,95	273	24,05	1.135	1,21
Problemas com Entrega de Documentos ao Consumidor	325	74,37	112	25,63	437	0,47
Negativação Indevida de Consumidor	278	68,47	128	31,53	406	0,43
Problemas Diversos com Produtos e Serviços	268	72,43	102	27,57	370	0,39
Problemas com Tarifas e Cobranças Bancárias	6	85,71	1	14,29	7	0,01
<b>Total de Reclamações</b>	<b>72.808</b>	<b>78</b>	<b>21.064</b>	<b>22</b>	<b>93.872</b>	<b>100</b>

\* Porcentagem em relação ao total em cada Produto/Serviço

\*\* Porcentagem em relação ao total de Reclamações Fundamentadas

Os dados que acabam de ser apresentados mostram que aparelho de telefone celular e os demais aparelhos eletroeletrônicos constituem os assuntos mais reclamados do Cadastro Nacional 2008. Juntos, eles respondem por mais de 50% das Reclamações do Cadastro. Esse dado é coerente com os números relacionados aos Problemas de que tratam as Reclamações. A soma dos Problemas relacionados a garantia com aqueles relacionados a vício e qualidade de produtos resulta em mais de 56% do total de Problemas do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008. Isso sem mencionar outros problemas que dizem respeito a produtos, como aqueles sobre descumprimento de oferta, danos e acidentes causados por produtos, publicidade enganosa, etc..

Os serviços de telefonia vêm em seguida entre os assuntos mais reclamados no Cadastro Nacional 2008. As Reclamações envolvendo o serviço de telefonia celular e o de telefonia fixa somam 10,40%. Logo após vêm o serviço de cartão de crédito e aqueles relacionados a bancos. Reclamações envolvendo serviços bancários e financeiros somam 9,17% do Cadastro Nacional 2008, enquanto que cartões de crédito respondem por 6,40%.

Os dados sobre Problemas também complementam de forma coerente essa realidade. Só os problemas com cobrança aparecem em mais de 21% de todas as Reclamações do Cadastro Nacional 2008. Se forem somados os Problemas sobre descumprimento de oferta e contrato, todos eles recorrentes em Reclamações que envolvem serviços de telefonia, cartões de crédito, serviços bancários e financeiros, ter-se-á mais de 16% das Reclamações Fundamentadas.

# 6 RANKING DE FORNECEDORES DO CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2008

## 6.1. Nota Metodológica

Como já foi discutido em capítulo anterior deste Relatório, o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 contém mais de 8.500 fornecedores. Para a elaboração do ranking de fornecedores, porém, foram agrupados aqueles que têm o mesmo radical do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ (8 primeiros dígitos do CNPJ). Fornecedores que pertencem ao mesmo grupo econômico, mas têm os radicais de CNPJ distintos, não foram inicialmente agrupados no ranking de Reclamações Fundamentadas. Todavia, esses agrupamentos serão feitos em seguida, a fim de que se melhore a compreensão da situação de alguns mercados, à luz das informações do Cadastro Nacional 2008.

Dessa forma, serão apresentadas quatro relações com os fornecedores mais reclamados no Cadastro Nacional 2008. A primeira utilizará como critério o total de Reclamações Fundamentadas. A segunda relação agrupará fornecedores que, mesmo atuando sob CNPJ de radicais distintos, pertencem a um mesmo grupo econômico e operam no mesmo setor. Esse agrupamento permitirá uma observação mais precisa sobre a situação dos grupos econômicos que atuam no mercado de consumo. Isso será melhor discutido adiante.

As duas últimas relações apresentarão os mesmos fornecedores das duas primeiras, porém estabelecendo um ranking pelo critério do número de Reclamações Fundamentadas não atendidas. Isso é importante para que se tenha uma visão daqueles fornecedores que, mesmo levando o Procon a instaurar um processo administrativo para tratar de uma determinada demanda, finalmente não atendem ao pedido do consumidor.

Por fim, as tabelas contêm os 50 fornecedores mais reclamados, segundo os critérios

aqui especificados. Reitera-se que relação completa de fornecedores do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 poderá ser consultada no sítio <http://www.mj.gov.br/sindec>, na biblioteca do Ministério da Justiça ou na sede do DPDC.

## 6.2. Apresentação dos Dados e Sumário Analítico

**Tabela 11: Ranking dos 50 Fornecedores Mais Reclamados no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 – Critério: Total de Reclamações por Fornecedor**

Ranking	RazaoSocial	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
1º	Gradiente Eletrônica S/A	2.564	62%	1.598	38%	4.162
2º	Nokia do Brasil Tecnologia Ltda.	2.824	95%	141	5%	2.965
3º	Jutai 661 Equipamentos Eletrônicos Ltda. (Siemens Celulares)	1.118	53%	1.006	47%	2.124
4º	C&A Modas Ltda.	1.220	82%	273	18%	1.493
5º	P Freitas dos Santos EPP (Cell Shop)	1.415	96%	52	4%	1.467
6º	Vivo S/A	1.093	81%	254	19%	1.347
7º	Lojas Americanas S/A	965	73%	363	27%	1.328
8º	LG Electronics de São Paulo Ltda.	1.163	94%	80	6%	1.243
9º	Brasil Telecom S/A	772	67%	388	33%	1.160
10º	S J Comercio e Assistência em Telecomunicações Ltda. (Mundo Digital)	1.126	97%	34	3%	1.160
11º	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	935	83%	188	17%	1.123
12º	Lojas Insinuante Ltda.	977	89%	121	11%	1.098
13º	Tim Nordeste S/A	856	79%	227	21%	1.083
14º	Banco Citicard S/A	673	68%	310	32%	983
15º	LG Electronics da Amazônia Ltda.	911	95%	44	5%	955
16º	Tim Celular S/A	676	73%	249	27%	925
17º	Sony Ericsson Mobile Communications do Brasil Ltda.	687	77%	204	23%	891
18º	Telemar Norte Leste S/A	546	63%	319	37%	865
19º	Bompreço Supermercados do Nordeste Ltda.	695	81%	164	19%	859
20º	Y Yamada S/A Comércio E Industria	814	95%	42	5%	856
21º	Companhia Brasileira de Distribuição (Pão de Açúcar)	605	81%	141	19%	746

Ranking	RazaoSocial	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
22º	TNL PCS S/A (Oi)	462	63%	274	37%	736
23º	Banco do Brasil S/A	545	74%	189	26%	734
24º	Ricardo Eletro Divinópolis Ltda.	572	84%	109	16%	681
25º	Evadin Indústrias Amazônia Sociedade Anônima	560	86%	92	14%	652
26º	Motorola Industrial Ltda.	491	77%	149	23%	640
27º	Claro S/A	418	65%	221	35%	639
28º	Carrefour Comércio e Indústria Ltda.	540	85%	95	15%	635
29º	Nokia Siemens Networks do Brasil Sistemas de Comunicações Ltda.	598	97%	18	3%	616
30º	Banco Itaucard S/A	388	63%	226	37%	614
31º	Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A (Embratel)	498	82%	112	18%	610
32º	F S Vasconcelos e Cia Ltda. (Lojas Maia)	478	78%	132	22%	610
33º	Editora Globo S/A	475	79%	124	21%	599
34º	Centro Tecnológico Ltda. (Starcell)	473	84%	89	16%	562
35º	LG Eletrônica Ltda. ME	544	97%	14	3%	558
36º	Americel S/A (Claro)	362	66%	184	34%	546
37º	14 Brasil Telecom Celular S/A	385	73%	139	27%	524
38º	Banco Bradesco S/A	374	71%	150	29%	524
39º	Master Eletrônica de Brinquedos Ltda. (Laser Eletro)	373	78%	107	22%	480
40º	Cemaz Industria Eletrônica da Amazônia S/A (CCE)	353	78%	102	22%	455
41º	Globex Utilidades S/A (Ponto Frio)	356	87%	55	13%	411
42º	Tecnader Comercio E Serviços Ltda. EPP	362	89%	43	11%	405
43º	Philips da Amazônia Industria Eletrônica Ltda.	363	90%	39	10%	402
44º	Siemens Eletroeletrônica Ltda.	256	64%	144	36%	400
45º	Guimarães e Campos Ltda. (New Cell Service)	357	90%	40	10%	397
46º	Hipercard Administradora de Cartão de Credito Ltda.	341	86%	55	14%	396
47º	Pantech Brasil Comercialização de Celulares Ltda.	213	55%	175	45%	388
48º	Semp Toshiba S/A	296	76%	91	24%	387
49º	Unicard Banco Múltiplo S/A	263	71%	110	29%	373
50º	IBI Promotora de Vendas Ltda.	246	67%	122	33%	368

Conforme já afirmado anteriormente, o critério de agrupamento de fornecedores que resultou no ranking acima é o do radical do CNPJ. Em outros termos, os números acima reúnem, para cada fornecedor, as Reclamações Fundamentadas processadas para a matriz e filiais que

atuam sob o mesmo radical de CNPJ, de cada fornecedor. Todavia, a leitura da tabela permite verificar que alguns fornecedores aparecem mais de uma vez. É possível também visualizar que fornecedores que atuam no mesmo setor econômico e pertencem ao mesmo grupo empresarial também são mostrados discriminadamente. Isso ocorre, reitera-se, porque tais fornecedores, embora pertençam ao mesmo grupo corporativo e atuem no mesmo setor, têm CNPJ com radicais distintos.

Desse modo, é possível reagrupar as informações acima, estabelecendo um ranking em que fornecedores que pertençam aos mesmos grupos empresariais e atuem na mesma área tenham as suas Reclamações Fundamentadas reunidas. Isso permitirá examinar mais facilmente a posição dos fornecedores mais reclamados, de acordo com o Cadastro Nacional 2008. A tabela 12 apresenta o ranking após o agrupamento dos fornecedores da tabela anterior, segundo o critério aqui discutido. Devido ao novo agrupamento, essa tabela contém menos que os 50 fornecedores da tabela anterior.

**Tabela 12: Ranking de Fornecedores, com Empresas Pertencentes ao Mesmo Grupo e Atuantes no Mesmo Setor Agrupadas – Critério: Total de Reclamações por Fornecedor**

Ranking	Denominação do Fornecedor	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
1º	Gradiente Eletrônica S/A	2.564	61,60	1.598	38,40	4.162
2º	Nokia	3.422	95,56	159	4,44	3.581
3º	LG	2.618	94,99	138	5,01	2.756
4º	Siemens	1.374	54,44	1.150	45,56	2.524
5º	Tim	1.532	76,29	476	23,71	2.008
6º	Brasil Telecom	1.157	68,71	527	31,29	1.684
7º	Oi	1.008	62,96	593	37,04	1.601
8º	C&A Modas Ltda.	1.220	81,71	273	18,29	1.493
9º	P Freitas dos Santos EPP (Cell Shop)	1.415	96,46	52	3,54	1.467
10º	Vivo S/A	1.093	81,14	254	18,86	1.347
11º	Lojas Americanas S/A	965	72,67	363	27,33	1.328
12º	Claro	780	65,82	405	34,18	1.185
13º	S J Comercio e Assistência em Telecomunicações Ltda. (Mundo Digital)	1.126	97,07	34	2,93	1.160
14º	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	935	83,26	188	16,74	1.123

Ranking	Denominação do Fornecedor	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
15º	Lojas Insinuante Ltda.	977	88,98	121	11,02	1.098
16º	Banco Citicard S/A	673	68,46	310	31,54	983
17º	Sony Ericsson Mobile Communications do Brasil Ltda.	687	77,10	204	22,90	891
18º	Bompreço Supermercados do Nordeste Ltda.	695	80,91	164	19,09	859
19º	Y Yamada S/A Comércio E Industria	814	95,09	42	4,91	856
20º	Companhia Brasileira de Distribuição (Pão de Açúcar)	605	81,10	141	18,90	746
21º	Banco do Brasil S/A	545	74,25	189	25,75	734
22º	Ricardo Eletro Divinópolis Ltda.	572	83,99	109	16,01	681
23º	Evadin Indústrias Amazônia Sociedade Anônima	560	85,89	92	14,11	652
24º	Motorola Industrial Ltda.	491	76,72	149	23,28	640
25º	Carrefour Comércio e Indústria Ltda.	540	85,04	95	14,96	635
26º	Banco Itaucard S/A	388	63,19	226	36,81	614
27º	Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A (Embratel)	498	81,64	112	18,36	610
28º	F S Vasconcelos e Cia Ltda. (Lojas Maia)	478	78,36	132	21,64	610
29º	Editora Globo S/A	475	79,30	124	20,70	599
30º	Centro Tecnológico Ltda. (Starcell)	473	84,16	89	15,84	562
31º	Banco Bradesco S/A	374	71,37	150	28,63	524
32º	Master Eletrônica de Brinquedos Ltda. (Laser Eletro)	373	77,71	107	22,29	480
33º	Cemaz Industria Eletrônica da Amazônia S/A (CCE)	353	77,58	102	22,42	455
34º	Globex Utilidades S/A (Ponto Frio)	356	86,62	55	13,38	411
35º	Tecnader Comercio E Serviços Ltda. EPP	362	89,38	43	10,62	405
36º	Philips da Amazônia Industria Eletrônica Ltda.	363	90,30	39	9,70	402
37º	Guimarães e Campos Ltda. (New Cell Service)	357	89,92	40	10,08	397
38º	Hipercard Administradora de Cartão de Credito Ltda.	341	86,11	55	13,89	396
39º	Pantech Brasil Comercialização de Celulares Ltda.	213	54,90	175	45,10	388
40º	Semp Toshiba S A	296	76,49	91	23,51	387
41º	Unicard Banco Múltiplo S/A	263	70,51	110	29,49	373
42º	IBI Promotora de Vendas Ltda.	246	66,85	122	33,15	368

As próximas duas relações mostram os mesmos fornecedores das tabelas acima, porém, o critério do ranking será a proporção de Reclamações Fundamentadas não atendidas. Tão relevante quanto ter uma visão geral sobre o conjunto dos fornecedores mais reclamados, o que é dado pelo número total de Reclamações Fundamentadas que cada um obteve, é examinar a situação do atendimento às Reclamações por parte do Fornecedor. Considerando a lógica geral de atendimento por parte da grande maioria dos Procons, e que a necessidade de abertura

de processo administrativo para o tratamento de uma demanda já representa uma dificuldade a mais ao consumidor, o não atendimento às Reclamações por parte do fornecedor significa a imposição de um constrangimento ainda maior para o cidadão que reclama o seu direito. Dessa forma, é importante examinar, entre os fornecedores mais reclamados do Cadastro Nacional 2008, quais são os que têm uma proporção maior de Reclamações Fundamentadas não atendidas. As tabelas 13 e 14 mostram essa informação.

**Tabela 13: Ranking dos 50 Fornecedores Mais Reclamados no Cadastro Nacional de Reclamações**

**Fundamentadas 2008 – Critério: Proporção de Reclamações Não Atendidas**

Ranking	Razão Social	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
1º	Jutai 661 Equipamentos Eletrônicos Ltda. (Siemens Celulares)	1.118	53%	1.006	47%	2.124
2º	Pantech Brasil Comercialização de Celulares Ltda.	213	55%	175	45%	388
3º	Gradiente Eletrônica S/A	2.564	62%	1.598	38%	4.162
4º	TNL PCS S/A (Oi)	462	63%	274	37%	736
5º	Telemar Norte Leste S/A	546	63%	319	37%	865
6º	Banco Itaucard S/A	388	63%	226	37%	614
7º	Siemens Eletroeletrônica Ltda.	256	64%	144	36%	400
8º	Claro S/A	418	65%	221	35%	639
9º	Americel S/A (Claro)	362	66%	184	34%	546
10º	Brasil Telecom S/A	772	67%	388	33%	1.160
11º	IBI Promotora de Vendas Ltda.	246	67%	122	33%	368
12º	Banco Citicard S/A	673	68%	310	32%	983
13º	Unicard Banco Múltiplo S/A	263	71%	110	29%	373
14º	Banco Bradesco S/A	374	71%	150	29%	524
15º	Lojas Americanas S/A	965	73%	363	27%	1.328
16º	Tim Celular S/A	676	73%	249	27%	925
17º	14 Brasil Telecom Celular S/A	385	73%	139	27%	524
18º	Banco do Brasil S/A	545	74%	189	26%	734
19º	Semp Toshiba S/A	296	76%	91	24%	387
20º	Motorola Industrial Ltda.	491	77%	149	23%	640
21º	Sony Ericsson Mobile Communications do Brasil Ltda.	687	77%	204	23%	891
22º	Cemaz Industria Eletrônica da Amazônia S/A (CCE)	353	78%	102	22%	455
23º	Master Eletrônica de Brinquedos Ltda. (Laser Eletro)	373	78%	107	22%	480
24º	F S Vasconcelos e Cia Ltda. (Lojas Maia)	478	78%	132	22%	610
25º	Tim Nordeste S/A	856	79%	227	21%	1.083
26º	Editora Globo S/A	475	79%	124	21%	599

Ranking	Razão Social	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
27º	Bompreço Supermercados do Nordeste Ltda.	695	81%	164	19%	859
28º	Companhia Brasileira de Distribuição (Pão de Açúcar)	605	81%	141	19%	746
29º	Vivo S/A	1.093	81%	254	19%	1.347
30º	Empresa Brasileira de Telecomunicações S A (Embratel)	498	82%	112	18%	610
31º	C&A Modas Ltda.	1.220	82%	273	18%	1.493
32º	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	935	83%	188	17%	1.123
33º	Ricardo Eletro Divinópolis Ltda.	572	84%	109	16%	681
34º	Centro Tecnológico Ltda. (Starcell)	473	84%	89	16%	562
35º	Carrefour Comércio e Indústria Ltda.	540	85%	95	15%	635
36º	Evadin Indústrias Amazônia S/A	560	86%	92	14%	652
37º	Hipercard Administradora de Cartão de Credito Ltda.	341	86%	55	14%	396
38º	Globex Utilidades S/A (Ponto Frio)	356	87%	55	13%	411
39º	Lojas Insuinante Ltda.	977	89%	121	11%	1.098
40º	Tecnader Comercio e Serviços Ltda. EPP	362	89%	43	11%	405
41º	Guimarães e Campos Ltda. (New Cell Service)	357	90%	40	10%	397
42º	Philips da Amazônia Industria Eletrônica Ltda.	363	90%	39	10%	402
43º	LG Electronics de São Paulo Ltda.	1.163	94%	80	6%	1.243
44º	Y Yamada S/A Comércio E Industria	814	95%	42	5%	856
45º	Nokia do Brasil Tecnologia Ltda.	2.824	95%	141	5%	2.965
46º	LG Electronics da Amazônia Ltda.	911	95%	44	5%	955
47º	P Freitas dos Santos EPP (Cell Shop)	1.415	96%	52	4%	1.467
48º	S J Comercio e Assistência em Telecomunicações Ltda. (Mundo Digital)	1.126	97%	34	3%	1.160
49º	Nokia Siemens Networks do Brasil Sistemas de Comunicações Ltda.	598	97%	18	3%	616
50º	LG Eletrônica Ltda. ME	544	97%	14	3%	558

**Tabela 14: Ranking de Fornecedores, com Empresas Pertencentes ao Mesmo Grupo e Atuantes no Mesmo Setor Agrupadas – Critério: Proporção de Reclamações Não Atendidas**

Ranking	Denominação do Fornecedor	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
1º	Siemens	1.374	54,44	1.150	45,56	2.524
2º	Pantech Brasil Comercialização de Celulares Ltda.	213	54,90	175	45,10	388
3º	Gradiente Eletrônica S/A	2.564	61,60	1.598	38,40	4.162
4º	Oi	1.008	62,96	593	37,04	1.601
5º	Banco Itaucard S/A	388	63,19	226	36,81	614
6º	Claro	780	65,82	405	34,18	1.185
7º	IBI Promotora de Vendas Ltda.	246	66,85	122	33,15	368
8º	Banco Citicard S/A	673	68,46	310	31,54	983

Ranking	Denominação do Fornecedor	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
9º	Brasil Telecom	1.157	68,71	527	31,29	1.684
10º	Unicard Banco Múltiplo S/A	263	70,51	110	29,49	373
11º	Banco Bradesco S/A	374	71,37	150	28,63	524
12º	Lojas Americanas S/A	965	72,67	363	27,33	1.328
13º	Banco do Brasil S/A	545	74,25	189	25,75	734
14º	Tim	1.532	76,29	476	23,71	2.008
15º	Semp Toshiba S/A	296	76,49	91	23,51	387
16º	Motorola Industrial Ltda.	491	76,72	149	23,28	640
17º	Sony Ericsson Mobile Communications do Brasil Ltda.	687	77,10	204	22,90	891
18º	Cemaz Industria Eletrônica da Amazônia S/A (CCE)	353	77,58	102	22,42	455
19º	Master Eletrônica de Brinquedos Ltda. (Laser Eletro)	373	77,71	107	22,29	480
20º	F S Vasconcelos e Cia Ltda. (Lojas Maia)	478	78,36	132	21,64	610
21º	Editora Globo S/A	475	79,30	124	20,70	599
22º	Bompreço Supermercados do Nordeste Ltda.	695	80,91	164	19,09	859
23º	Companhia Brasileira de Distribuição (Pão de Açúcar)	605	81,10	141	18,90	746
24º	Vivo S/A	1.093	81,14	254	18,86	1.347
25º	Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A (Embratel)	498	81,64	112	18,36	610
26º	C&A Modas Ltda.	1.220	81,71	273	18,29	1.493
27º	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	935	83,26	188	16,74	1.123
28º	Ricardo Eletro Divinópolis Ltda.	572	83,99	109	16,01	681
29º	Centro Tecnológico Ltda. (Starcell)	473	84,16	89	15,84	562
30º	Carrefour Comércio e Indústria Ltda.	540	85,04	95	14,96	635
31º	Evadin Indústrias Amazônia Sociedade Anônima	560	85,89	92	14,11	652
32º	Hipercard Administradora de Cartão de Credito Ltda.	341	86,11	55	13,89	396
33º	Globex Utilidades S/A (Ponto Frio)	356	86,62	55	13,38	411
34º	Lojas Insinuante Ltda.	977	88,98	121	11,02	1.098
35º	Tecnader Comercio e Serviços Ltda. EPP	362	89,38	43	10,62	405
36º	Guimarães e Campos Ltda. (New Cell Service)	357	89,92	40	10,08	397
37º	Philips da Amazônia Industria Eletrônica Ltda.	363	90,30	39	9,70	402
38º	LG	2.618	94,99	138	5,01	2.756
39º	Y Yamada S/A Comércio e Industria	814	95,09	42	4,91	856
40º	Nokia	3.422	95,56	159	4,44	3.581
41º	P Freitas dos Santos EPP (Cell Shop)	1.415	96,46	52	3,54	1.467
42º	S J Comercio e Assistência em Telecomunicações Ltda. (Mundo Digital)	1.126	97,07	34	2,93	1.160

# INFORMAÇÕES SOBRE OS PROCONS CUJAS RECLAMAÇÕES COMPÕEM O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2008

Atualmente, há 23 Procons estaduais e 59 Procons municipais integrados ao SINDEC. Levando em conta os postos desses Procons que estão interligados ao Sistema, pode-se afirmar que o SINDEC está presente hoje em 111 cidades das cinco regiões brasileiras.

Todavia, como foi mostrado no capítulo 4.2 deste Relatório, o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2008 reúne as informações de 19 Cadastros Estaduais e de 6 Cadastros Municipais publicados em 11/09/2008. Abaixo seguem algumas informações sobre os Procons estaduais e municipais que fizeram essas publicações. Informações sobre os demais Procons integrados ao SINDEC poderão ser obtidas no sítio da internet <http://www.mj.gov.br/sindec>.

## PROCONS ESTADUAIS

### ACRE

**Nome do Procon:** Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/AC

**Dirigente:** Francis Mary Alves de Lima

**Endereço da Sede:** Av. Ceará, n.º 823 – Cadeia Velha.

CEP: 69.900-460 – Rio Branco – AC.

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

Internet: [www.ac.gov.br/procon](http://www.ac.gov.br/procon)

Atendimento ao público: 8:00 h às 12:00h – 15:00h às 17:30h

## ALAGOAS

**Nome do Procon:** Superintendência de Orientação e Proteção ao Consumidor – Procon/AL

**Dirigente:** Rodrigo Santos Cunha

**Endereço da Sede:** Rua Cincinato Pinto,n.º 503 - Centro

CEP: 57.020-050 – Maceió/AL

Telefone: (82) 151 / 3315-1798/1795/3799

Fax: (82) 3315-1792

Internet: [www.procon.al.gov.br](http://www.procon.al.gov.br)

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

## AMAPÁ

**Nome do Procon:** Instituto de Defesa do Consumidor – Procon/AP

**Dirigente:** Alba Nize Colares Caldas

**Endereço da Sede:** Av. Coriolano Jucá, n.º 266 – Centro

CEP: 68.906-310 – Macapá/AP

Telefone/Fax: (96) 3217-0000 / (96) 3217-000

Internet: [www.procon.ap.gov.br](http://www.procon.ap.gov.br)

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

## AMAZONAS

**Nome do Procon:** Programa Estadual de Proteção e Orientação ao Consumidor – Procon/AM

**Dirigente:** Guilherme Frederico da Silveira Gomes

**Endereço da Sede:** Rua Afonso Pena, n.º 38 - Praça 14 de Janeiro

CEP: 69.020-000 - Manaus/AM

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

Internet: [www.sejus.am.gov.br](http://www.sejus.am.gov.br)

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

## BAHIA

**Nome do Procon:** Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon /BA

**Dirigente:** Cristiana Menezes Santos

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

CEP: 40.060-330 - Salvador/BA

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

Internet: [www.sjcdh.ba.gov.br/procon.htm](http://www.sjcdh.ba.gov.br/procon.htm)

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

## ESPÍRITO SANTO

**Nome do Órgão:** Grupo Executivo de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon /ES

**Dirigente:** Antônio Caldas Brito

**Endereço da Sede:** Av. Princesa Isabel, n.º 599, Ed. Março, 7º andar – Centro

CEP: 29.010-361 - Vitória/ES

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

Fax: (27) 3381-6235 / 3381-6239

Internet : [www.procon.es.gov.br](http://www.procon.es.gov.br)

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

## GOIÁS

**Nome do Procon:** Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – Procon /GO

**Dirigente:** Antônio Carlos de Lima

**Endereço da Sede:** Rua 2, n.º 24 - Centro

CEP: 74.013-020 - Goiânia/GO

Telefone/Fax: (62) 3201.7100 / (62) 3201.7113

Internet: [www.procon.go.gov.br/procon/procon-go.php](http://www.procon.go.gov.br/procon/procon-go.php)

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

## **MARANHÃO**

**Nome do Procon:** Superintendência de Defesa e Proteção ao Consumidor – Procon/MA

**Dirigente:** Judith Maria Moura de Almeida Silva

**Endereço da Sede:** Av. Getúlio Vargas, n.º1908 – Monte Castelo

CEP: 65.020-210 – São Luis/MA

Telefone: (98) 3231- 4988 / 3231-4996 / 3231-0021 / 3231-2445

Fax: (98) 3232-1986 / 3231-3728 / 3221-2880

Internet: [www2.sesec.ma.gov.br](http://www2.sesec.ma.gov.br)

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

## **MATO GROSSO**

**Nome do Órgão:** Superintendência de Defesa do Consumidor – Procon /MT

**Dirigente:** Gisela Simona Viana de Souza

**Endereço da Sede:** Av. Historiador Rubens de Mendonça n.º 917 Edifício Executivo Center.- Bairro Araés

CEP: 78.008-000 - Cuiabá/MT

Telefone: (65) 151 / 322-9014 / 1512 – 3624-9100 / 4007

Fax: (65) 322-9014

Internet: [www.procon.mt.gov.br](http://www.procon.mt.gov.br)

Atendimento ao público: 9:00 h às 18:00 h

## **MATO GROSSO DO SUL**

**Nome do Procon:** Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – Procon/MS

**Dirigente:** Lamartine Santos Ribeiro

**Endereço da Sede:** Rua 13 de junho, n.º 913 – Centro

CEP: 79002-430 – Campo Grande/MS

Telefone: (67) 151

Fax: (67) 3316 9804

Atendimento ao público: 7:30 h às 18:00 h

## **MINAS GERAIS**

**Nome do Procon:** Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon/MG

**Dirigente:** Valéria Dupin Lustosa

**Endereço da Sede:** Rua Raja Gabaglia, n.º 615 – 1º Andar – Bairro Cidade Jardim

CEP: 30.380-090 - Minas Gerais/MG

Telefone/Fax: (31) 3335-3247 / (31) 3335-9297

Internet: [www.procon.mg.gov.br](http://www.procon.mg.gov.br)

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

## **PARÁ**

**Nome do Procon:** Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor – Procon/PA

**Dirigente:** Humberto Mariano de Almeida

**Endereço da Sede:** Avenida Almirante Barroso, n.º 919 Bairro, Marco

CEP: 66.093-020 – Belém/PA

Telefone/Fax: ( 91) 151 / 4009-2741 / 4009-2735

Internet: [www.sejudh.pa.gov.br](http://www.sejudh.pa.gov.br)

Atendimento ao público: 8:00 h às 14:00 h

## PARAÍBA

**Nome do Procon:** Programa Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor – Procon/PB

**Dirigente:** Murillo Padilha Câmara Neto

**Endereço da Sede:** Parque Solon de Lucena, n.º 234 - Centro

CEP: 58.013-130 – João Pessoa/PB

Telefone: (83) 3218-6924 - 0800 2811512

Fax: (83) 3218-5146

Internet: [www.procon.pb.gov.br](http://www.procon.pb.gov.br)

Atendimento ao público: 8:00 h às 18:00 h

## PERNAMBUCO

**Nome do Procon:** Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon/PE

**Dirigente:** José Cavalcanti Rangel Moreira

**Endereço da Sede:** Av. Conde da Boa Vista, n.º 1410 – 7º andar, Ed. Palmira

CEP: 50060-001 – Recife/PE

Telefone: (81) 3181 7000 /08002821512

Fax: (81) 3181 7002

Internet: [www.procon.pe.gov.br/index.php](http://www.procon.pe.gov.br/index.php)

Atendimento ao público: 8:00 h às 12:30 h

## PIAUÍ

**Nome do Procon:** Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/PI

**Dirigente:** Maria das Graças Texeira

**Endereço da Sede:** Rua Álvaro Mendes n º 2294 – Centro

CEP: 64.000-060 – Teresina/PI

Telefone: (86) 3216-4555

Fax: (86) 3222-5566

Internet: <http://site.mp.pi.gov.br/websetor/index.jsp?setor=10>

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

## **RIO GRANDE DO NORTE**

**Nome do Procon:** Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/RN

**Dirigente:** Jorge Alberto de Souza Madruga

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

CEP: 59.012-050 – Natal/RN

Telefone/Fax: (84) 3232-6869 / (84) 3232-6775

Internet: [www.procon.rn.gov.br](http://www.procon.rn.gov.br)

Atendimento ao público: 8:00 h às 17:00 h

## **RIO DE JANEIRO**

**Nome do Procon:** Programa de Defesa e Orientação do Consumidor – Procon/RJ

**Dirigente:** José Texeira Fernandes

**Endereço da Sede:** Rua da Ajuda n.º 05 – 18º andar centro

CEP: 20.040-000 – Rio de Janeiro/RJ

Telefone/Fax: (21) 2242-7510 / 2299-2490

Internet: [www.procon.rj.gov.br](http://www.procon.rj.gov.br)

Atendimento ao público: 8:30 h às 17:30 h

## **SANTA CATARINA**

**Nome do Procon:** Gerência do Programa de Defesa do Consumidor – Procon/SC

**Dirigente:** Sidinei Parisotto

**Endereço da Sede:** Rua Victor Meirelles, n.º 53 - Praça XV – Centro

CEP: 88.010-440 – Florianópolis/SC

Telefone: (48) 151 / 2107-2900 / 2107-2918

Internet: [www.procon.sc.gov.br/default1.htm](http://www.procon.sc.gov.br/default1.htm)

Atendimento ao público: 13:00 h às 19:00 h

## TOCANTINS

**Nome do Procon:** Diretoria de Defesa do Consumidor – Procon/TO

**Dirigente:** Luciene das Graças Dantas

**Endereço da Sede:** 104 sul, Rua SE, Lote 36 Plano Diretor Sul - Centro

CEP: 77.100-070 - Palmas/TO

Telefone: (63) 151 / 3218-6732 / 2060

Fax: (63) 3218.6701

Internet: [www.procon.to.gov.br](http://www.procon.to.gov.br)

Atendimento ao público: 8:00 h às 18:00 h

## PROCONS MUNICIPAIS

### BELO HORIZONTE/MG

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

**Dirigente:** Stael Christian Riani Freire

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

Cep: 30.160-918 – Belo Horizonte/MG

Telefone / Fax : (31) 1512 – (31) 3277-9503 / (31) 3277-4549

Internet : [www.pbh.gov.br/procon](http://www.pbh.gov.br/procon)

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

## **CONTAGEM/MG**

**Nome do Procon:** Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Contagem

**Dirigente:** Paulo Daniel Silva Melo

**Endereço da Sede:** Av. João César de Oliveira n.º 3481 – Eldorado

CEP: 32.340-001 - Contagem/MG

Telefone: (31) 3352 5586 / 3352 5739/ 0800313188

Fax: (31) 3352-5425

Internet: [www.contagem.mg.gov.br/procon](http://www.contagem.mg.gov.br/procon)

Atendimento ao público: 08:00 h às 16:30 h

## **DIVINÓPOLIS/MG**

**Nome do Procon:** Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Divinópolis

**Dirigente:** Igor Naves Belchior da Costa

**Endereço da Sede:** Rua Pernambuco, n.º 342 - sala 08/10, Centro

CEP: 35.500-008 – Divinópolis/MG

Tele/Fax: (37) 3222 – 5454 / (Local) 1513

Atendimento ao público: 08:00 às 11:00 h /13:00 as 17:00 h

## **MINEIROS/GO**

**Nome do Procon:** Diretoria Municipal de Proteção aos Direitos do Consumidor – Procon Mineiros

**Dirigente:** Jurema Gimenes P. Rezende

**Endereço da Sede:** 5º Avenida Esquina com 10 - Unidade do Vapt – Vupt - Centro

CEP: 75830-000 – Mineiros/Go

Telefone: (64) 3361-0020

Fax: (64) 3361-0085

Atendimento ao público: 07:00 h ás 19:00 h

## CAMPO NOVO DO PARECIS/MT

**Nome do Procon:** Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor

**Dirigente:** Paulo Sérgio Falcão

**Endereço da Sede:** Avenida Mato Grosso, n.º277 – Centro

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

Telefone: (65) 3904-2133

Fax: (65) 3904-2133

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

## RONDONÓPOLIS/MT

**Nome do Procon:** Coordenadoria de Defesa do Consumidor – Procon Rondonópolis

**Dirigente:** Ana Inês Nunes G. Ferreira

**Endereço da Sede:** Avenida Ponce de Arruda, nº1616 / 1617 – Centro

CEP: 78.700-000 – Rondonópolis/MT

Telefone: (66) 3411-5295

Fax: (66) 3411-5296

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



Departamento de  
Proteção de Defesa  
do Consumidor

Secretaria de  
Direito Econômico

Ministério  
da Justiça