



# Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

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 2009

Brasília/DF – Brasil  
2010

**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 2009: Relatório Analítico / Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

– Brasília : DPDC, 2010.

146 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.

CDD 342.5

Ficha elaborada pela Biblioteca do Ministério da Justiça – MJ

## **COORDENAÇÃO GERAL DO SINDEC**

### **Equipe Técnica**

#### **Coordenação Geral**

Juliana Pereira da Silva

#### **Assessoria Técnica e de Gestão**

Francisco Rogerio Lima da Silva  
Luciana Barboza Viana de Souza  
Lucilene Mendes de Souza

#### **Equipe de Análise de Informação**

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

#### **Apoio Administrativo**

Joecilane da Silva Araújo  
Sidnei Rodrigues de Souza  
Simone Alves dos Santos

#### **Equipe de Tecnologia da Informação**

##### **Gerência de Projeto de TI**

Edvaldo Rodrigues de Souza

##### **Analistas de Sistemas**

Daniel Resende Borges  
Marcelo Rodrigo da Silva  
Geovani Geraldí

##### **Consultoria em Tecnologia da Informação**

Alexandre Braz Azevedo

##### **Supporte Técnico aos Procons Integrados**

Ana Paula Alves Pontes

##### **Elaboração do Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009**

Coordenação Geral do SINDEC

##### **Supervisão**

Juliana Pereira da Silva



# SUMÁRIO

---

<b>Apresentação .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Rankings Gerais de Fornecedores do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....</b>	<b>11</b>
1.1 Ranking dos Fornecedores Mais Reclamados no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....	13
1.2 Ranking dos Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....	14
<b>2. O Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....</b>	<b>15</b>
2.1 Conteúdo do Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....	17
<b>3. O SINDEC e o Trabalho de Atendimento Individual aos Consumidores nos Procons .....</b>	<b>19</b>
3.1 O SINDEC como Política Estruturante para a Integração do SNDC e para Orientação e Informação dos Consumidores .....	21
3.2 Mas, o que é o SINDEC? .....	24
3.3 A Atuação dos Procons no Atendimento Diário às Demandas dos Consumidores ....	24
<b>4. Definições Aplicáveis ao Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas .....</b>	<b>31</b>
4.1 O que é Reclamação Fundamentada? .....	33
4.2 O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....	34
<b>5. Dados Gerais do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas .....</b>	<b>39</b>
5.1 Dados Gerais do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....	41

5.2 Dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 por Tipo de Atendimento .....	42
5.3 Dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 por Grupos de Produtos e Serviços e por Grupos de Problemas .....	43
<b>6. Telecomunicações.....</b>	<b>47</b>
6.1 Introdução.....	49
6.2 Apresentação dos dados de 2009 para o Setor de Telecomunicações.....	50
6.3 Apresentação dos Dados de 2009 por Assunto .....	57
6.4 Principais Problemas dos 10 Fornecedores Mais Reclamados do Setor de Telecomunicações .....	68
6.5 Fala do Consumidor .....	71
<b>7. Assuntos Financeiros .....</b>	<b>73</b>
7.1 Introdução.....	75
7.2 Apresentação dos Dados da Área Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009 .....	75
7.3 Assuntos e Problemas Mais Reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009 .....	78
7.4 Reclamações Fundamentadas por Fornecedor em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009 .....	80
7.5 Dados Sobre Não Atendimento a Reclamações Fundamentadas em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009 – Assuntos, Problemas e Fornecedores....	83
7.6 Detalhamento das Reclamações Fundamentadas em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009 pelos 4 Principais Assuntos .....	86
7.7 Fala do Consumidor .....	93
<b>8. Saúde .....</b>	<b>95</b>
8.1 Introdução.....	97
8.2 Apresentação dos Dados Gerais da Área Saúde no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....	98

8.3	Reclamações Fundamentadas da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009, por Região .....	99
8.4	Assuntos e Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009 .....	101
8.5	Fornecedores Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009 .....	103
8.6	Assuntos e Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Reclamações Não Atendidas .....	106
8.7	Fornecedores que Menos Atendem ao Consumidor .....	108
8.8	Fala do Consumidor .....	108
<b>9.</b>	<b>Supermercados .....</b>	<b>111</b>
9.1	Introdução .....	113
9.2	Apresentação dos Dados Gerais de 2009 no Segmento Supermercados .....	113
9.3	Reclamações Fundamentadas do Segmento Supermercados por Região .....	115
9.4	Assuntos e Problemas mais Reclamados .....	116
9.5	Fornecedores Mais Reclamados do Segmento Supermercados .....	118
9.6	Assuntos e Problemas mais Reclamados do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Reclamações Não Atendidas .....	121
9.7	Fornecedores que Menos Atendem ao Consumidor no Segmento Supermercados .....	122
9.8	Fala do Consumidor .....	123
<b>10.</b>	<b>Procons Estaduais e Municipais que Contribuíram para o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 .....</b>	<b>127</b>
	Procons Estaduais .....	129
	Procons Municipais .....	136
	<b>Anexo – Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 - Agrupamento pela Classificação Nacional de Atividade Econômica - CNAE .....</b>	<b>143</b>

## APRESENTAÇÃO

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 está sendo publicado no período em que a Lei n.º 8.078, o Código de Defesa do Consumidor – CDC, completa vinte anos. Nesse período todos os órgãos de defesa do consumidor e toda a sociedade refletem sobre os avanços e conquistas dos últimos vinte anos, ao mesmo tempo em que procuram projetar os desafios dos próximos vinte.

Nesse contexto de reflexão, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas mostra-se como uma ação já consolidada na agenda da defesa do consumidor no Brasil. Mais do que isso, a publicação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas por parte dos órgãos públicos municipais, estaduais e nacional de defesa do consumidor mantém-se atual como instrumento para orientação dos consumidores. O desafio que se coloca, na medida em que essa publicação se consolida e se fortalece, é o de que todos os atores sociais, públicos e privados, vislumbrem no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas uma poderosa fonte de informação para iniciativas que visem à solução de problemas e conflitos que afigem diariamente os consumidores brasileiros.

A edição de 2009 do Cadastro Nacional traz 104.867 Reclamações Fundamentadas relacionadas a mais de 10 mil fornecedores de produtos e serviços. Este relatório analisa essas Reclamações com maior profundidade em quatro segmentos, pela sua relevância para a política nacional das relações de consumo: telecomunicações, assuntos financeiros, saúde e supermercados. Os dados também são apresentados de forma a possibilitar o exame das Reclamações Fundamentadas de acordo com as classificações utilizadas pelos Procons e também em agrupamentos que permitem a observação de um panorama geral do Cadastro, segundo os produtos, serviços e problemas tratados nas Reclamações.

Finalmente, cabe ressaltar que elaboração e publicação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas constitui obrigação legal, prevista no Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, é a responsabilidade, o compromisso e a generosidade dos Procons integrados ao SINDEC que permitem ao DPDC cumprir com o comando do CDC. De fato, são os Procons que atendem diariamente a milhares de consumidores e que compartilham com o DPDC os registros e o trabalho realizado para o tratamento das suas reclamações.

**Ricardo Morishita Wada**  
Diretor do DPDC

# Capítulo 1

## Rankings Gerais de Fornecedores do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009





## 1.1. Ranking dos Fornecedores Mais Reclamados no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	OI / BRASIL TELECOM	3.164	53,0%	2.802	47,0%	5.966
2º	ITAÚ / UNIBANCO	2.797	64,2%	1.563	35,8%	4.360
3º	NOKIA	3.080	85,6%	518	14,4%	3.598
4º	SONY ERICSSON	2.763	78,4%	763	21,6%	3.526
5º	TIM	1.403	59,0%	973	41,0%	2.376
6º	LG	2.173	93,3%	155	6,7%	2.328
7º	CLARO	1.180	52,2%	1.079	47,8%	2.259
8º	SAMSUNG	1.805	82,0%	397	18,0%	2.202
9º	VIVO	1.510	74,6%	513	25,4%	2.023
10º	AMERICANAS	1.117	65,8%	580	34,2%	1.697
11º	BRADESCO	904	60,3%	595	39,7%	1.499
12º	CITIBANK	830	63,3%	482	36,7%	1.312
13º	IBIBANK	766	64,0%	431	36,0%	1.197
14º	BANCO DO BRASIL	736	63,0%	433	37,0%	1.169
15º	GRADIENTE	467	42,6%	630	57,4%	1.097
16º	C&A	845	77,5%	246	22,5%	1.091
17º	RICARDO ELETRO	905	84,4%	167	15,6%	1.072
18º	MOTOROLA	655	68,2%	306	31,8%	961
19º	CARREFOUR	657	71,4%	263	28,6%	920
20º	EMBRATEL	701	83,3%	141	16,7%	842
21º	CELL SHOP	510	65,0%	275	35,0%	785
22º	BANCO BMG	456	58,8%	320	41,2%	776
23º	STARCELL	606	78,3%	168	21,7%	774
24º	LOJAS INSINUANTE	652	84,2%	122	15,8%	774
25º	PONTO FRIO	481	64,0%	270	36,0%	751
26º	WALL MART	563	79,2%	148	20,8%	711
27º	BENQ-SIEMENS	173	24,4%	535	75,6%	708
28º	SANTANDER / REAL	315	46,5%	362	53,5%	677
29º	BANCO PANAMERICANO	263	39,8%	398	60,2%	661
30º	CASAS BAHIA	536	83,8%	104	16,2%	640

\* Fornecedores pertencentes ao mesmo grupo econômico foram agrupados

## 1.2. Ranking dos Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	BENQ-SIEMENS	173	24,4%	535	75,6%	708
2º	BANCO PANAMERICANO	263	39,8%	398	60,2%	661
3º	GRADIENTE	467	42,6%	630	57,4%	1.097
4º	SANTANDER / REAL	315	46,5%	362	53,5%	677
5º	CLARO	1.180	52,2%	1.079	47,8%	2.259
6º	OI / BRASIL TELECOM	3.164	53,0%	2.802	47,0%	5.966
7º	BANCO BMG	456	58,8%	320	41,2%	776
8º	TIM	1.403	59,0%	973	41,0%	2.376
9º	BRADESCO	904	60,3%	595	39,7%	1.499
10º	BANCO DO BRASIL	736	63,0%	433	37,0%	1.169
11º	CITIBANK	830	63,3%	482	36,7%	1.312
12º	IBIBANK	766	64,0%	431	36,0%	1.197
13º	PONTO FRIO	481	64,0%	270	36,0%	751
14º	ITAÚ / UNIBANCO	2.797	64,2%	1.563	35,8%	4.360
15º	CELL SHOP	510	65,0%	275	35,0%	785
16º	AMERICANAS	1.117	65,8%	580	34,2%	1.697
17º	MOTOROLA	655	68,2%	306	31,8%	961
18º	CARREFOUR	657	71,4%	263	28,6%	920
19º	VIVO	1.510	74,6%	513	25,4%	2.023
20º	C&A	845	77,5%	246	22,5%	1.091
21º	STARCELL	606	78,3%	168	21,7%	774
22º	SONY ERICSSON	2.763	78,4%	763	21,6%	3.526
23º	WALL MART	563	79,2%	148	20,8%	711
24º	SAMSUNG	1.805	82,0%	397	18,0%	2.202
25º	EMBRATEL	701	83,3%	141	16,7%	842
26º	CASAS BAHIA	536	83,8%	104	16,2%	640
27º	LOJAS INSINUANTE	652	84,2%	122	15,8%	774
28º	RICARDO ELETRO	905	84,4%	167	15,6%	1.072
29º	NOKIA	3.080	85,6%	518	14,4%	3.598
30º	LG	2.173	93,3%	155	6,7%	2.328

\* Fornecedores pertencentes ao mesmo grupo econômico foram agrupados

# Capítulo 2

O Relatório Analítico do Cadastro Nacional  
de Reclamações Fundamentadas 2009





## **2.1. Conteúdo do Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009**

Este Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 apresenta de forma acessível, por meio de agrupamentos de temas e dos números, as Reclamações Fundamentadas que os consumidores levaram aos Procons de 22 estados brasileiros e do Distrito Federal no período de 1º/09/2008 a 31/08/2009. A reunião dessas Reclamações compõe o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009, como será melhor definido nos capítulos a seguir.

O Relatório contém capítulos introdutórios que explicam o que é o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, as definições de Reclamação Fundamentada e do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, os conceitos de Área, Assunto e Problema, bem como o trabalho diário dos Procons no atendimento a consumidores individuais.

Posteriormente, os dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 serão mostrados, neste Relatório Analítico, de acordo com a seguinte estrutura:

### **Dados Gerais**

Nessa parte serão apresentadas informações gerais do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009, como a proporção geral de Reclamações atendidas e não atendidas e reclamações por Área.

### **Assuntos e Problemas agrupados**

Nessa seção, a totalidade das Reclamações do Cadastro Nacional 2009 será apresentada em tabelas com Assuntos e Problemas agrupados. Essas tabelas permitem a visualização de informações sobre assuntos e problemas que não são possíveis de ser observadas nos rankings.

### **Análise de temas relevantes, segundo a política nacional das relações de consumo**

Serão quatro seções que explorarão de forma mais detalhada os segmentos de telecomunicações, assuntos financeiros, supermercados e saúde no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009.

## **Fala do Consumidor**

O Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 traz outra importante inovação, em relação ao publicado em 2008. Trata-se da apresentação da Fala do Consumidor ao final dos capítulos que contém análises de segmentos específicos. A Fala do Consumidor é a transcrição do relato dos consumidores quando do registro das suas reclamações. O seu exame é útil para ilustrar problemas que levaram os consumidores aos Procons e para destacar que o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas não consiste apenas de números e estatísticas. Há dificuldades e constrangimentos reais enfrentados pelos consumidores por trás dos números.

## **Informações sobre os Procons estaduais e municipais cujo trabalho compõe o Cadastro Nacional 2009**

Serão apresentadas informações gerais sobre todos os Procons integrados ao SINDEC que registraram e trataram as Reclamações Fundamentadas que formam o Cadastro Nacional 2009.

## **Anexo – Dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 agrupados de acordo com a Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE**

A partir do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, foi possível indexar a base de fornecedores do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 à Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE, do IBGE. Esse anexo mostra quais itens dessa classificação foram mais reclamados no Cadastro Nacional 2009.

# Capítulo 3

**O SINDEC e o Trabalho de Atendimento  
Individual aos Consumidores nos Procons**





### 3.1. O SINDEC Como Política Estruturante para a Integração do SNDC e para Orientação e Informação dos Consumidores

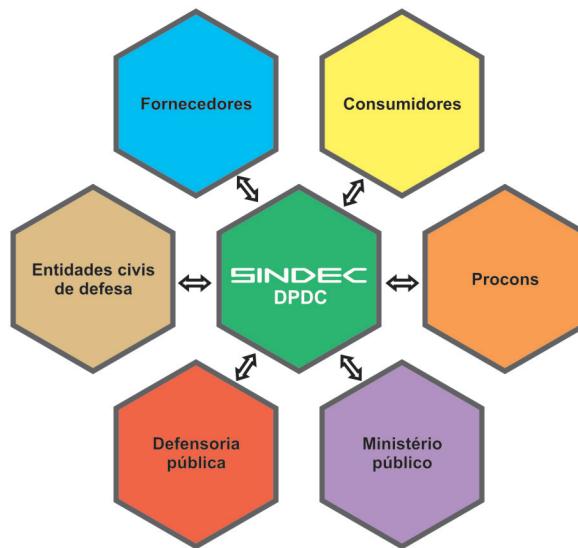
Dois aspectos da política pública de proteção e defesa do consumidor presentes na Lei n.<sup>a</sup> 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor (CDC) historicamente desafiaram autoridades governamentais e entidades civis que atuam na área. O primeiro refere-se ao comando severo do CDC de que sejam garantidas 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.

Nos últimos anos o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, órgão da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, avançou substancialmente no enfrentamento desses dois desafios. Com efeito, a formulação e implementação de políticas estruturantes envolvendo todos os atores do SNDC resultaram em um cenário, hoje, de maior integração entre os órgãos e entidades de defesa do consumidor e de um incremento no volume e na qualidade das ações que garantem o respeito aos direitos e interesses dos consumidores brasileiros.

### Figura 3.1 O SINDEC como Política Estruturante

Entre as políticas estruturantes aqui referidas, uma das primeiras a serem dimensionadas e implementadas pelo DPDC, em estreita parceria com os órgãos de defesa do consumidor, procurou trabalhar dois eixos fundamentais que perpassam os desafios da integração do SNDC e da orientação dos consumidores. Trata-se dos eixos da informação e da gestão. E, nessa linha, foi construído e implantado o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.



De fato, 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 e para a atuação estratégica dos órgãos de defesa do consumidor.

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 implantação do SINDEC contribuiu para potencializar o cumprimento de objetivos relevantes pelos órgãos do SNDC, dentro da política de proteção e defesa do consumidor. 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 esses 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 consolidou 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 informational 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.

Esse fato vem permitindo ao DPDC, como coordenador da política nacional de defesa do consumidor, bem como aos Procons, adotar ações robustas e efetivas para proteção dos direitos dos consumidores e para a repressão às condutas infratativas ao CDC, tanto na esfera administrativa quanto na judicial. É um exemplo veemente disso o próprio trabalho realizado pelo SNDC para a edição e aprovação do Decreto do SAC (Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008), o monitoramento do seu cumprimento e a fiscalização e adoção de medidas repressivas contra os fornecedores que o desrespeitam.

### 3.2. 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.

### 3.3. A Atuação dos Procons no Atendimento Diário às Demandas dos Consumidores

Há um dado marcante na defesa do consumidor do Brasil: o imenso número de cidadãos que diariamente vão aos órgãos públicos e entidades civis para solucionar problemas que enfrentam nas suas relações de consumo. Outro dado importante é que a Reclamação Fundamentada, como será visto adiante, é resultado de um processo administrativo próprio, mas nem todas as demandas que os consumidores levam aos Procons diariamente são transformadas em processos administrativos. Vejamos.

Vivemos numa sociedade de consumo em massa, que, por sua vez, pressupõe a

existência de produção em massa de produtos e serviços. É razoável admitir, portanto, que diante da produção diária de milhões de bens e da celebração de milhões de contratos de prestação de serviços, haja uma parcela muito pequena de problemas que possa na prática ocorrer. A esse respeito, as questões cruciais que se colocam são:

**A quantidade e qualidade dos canais que os fornecedores colocam à disposição dos consumidores para solucionar problemas ocorridos depois que os produtos são lançados no mercado e depois que contratos são firmados:** Os consumidores efetivamente remuneram os fornecedores pelos bens e serviços que adquirem, e têm pleno direito a produtos e serviços seguros, de qualidade e que cumpram com o fim a que se destinam. Isso é direito garantido pelo ordenamento jurídico brasileiro. Diante da frustração desse princípio, ainda que seja por problema eventualmente comportado por uma margem estatística de falha de processo, o fornecedor tem a obrigação de atender ao consumidor e a reparar o problema na forma da lei.

**Erros contumazes não são aceitáveis como falha estatística de processo produtivo ou de fornecimento de serviços:** Diante da grande e persistente incidência de problemas comuns em produtos ou serviços, os fornecedores têm a obrigação de intervir no processo produtivo para corrigir as falhas causadoras de tais problemas. Novamente, isso corresponde ao direito do consumidor a bens e serviços seguros e funcionais, uma vez que as relações de consumo se dão mediante a remuneração, por parte dos consumidores, pelos produtos e serviços adquiridos. Quanto maior a transparência desse processo de aperfeiçoamento do processo produtivo para a correção de falhas, maior é o grau de confiança que se estabelece nas relações de consumo. Isso tem o potencial de reduzir substancialmente o número de conflitos levados aos órgãos de defesa do consumidor.

**A observância, pelos fornecedores, às convocações e notificações dos órgãos públicos contribui para mitigar conflitos e para aperfeiçoar as relações de consumo:** Nas situações em que o consumidor não encontra o canal do fornecedor para atendimento das suas demandas ou o canal disponível não se mostra eficaz para a solução de problemas, é importante que os fornecedores atendam tempestivamente às convocações e notificações dos órgãos públicos de defesa do consumidor. Como será melhor detalhado adiante, os Procons privilegiam procedimentos céleres para a solução de conflitos. Desse modo, a rápida resposta e adoção de

providências eficazes por parte dos fornecedores, quando da notificação pelos órgãos públicos, resultam em grandes benefícios para os consumidores, que têm o seu problema resolvido mais rapidamente, para os fornecedores, que evitam os custos financeiros e de imagem com litígios mais complexos, e para os órgãos públicos, que podem direcionar mais recursos para ações preventivas e de orientação. É fundamental, nesses casos, que os fornecedores utilizem o histórico desses problemas para corrigir falhas em seus processos a fim de eliminar a causa de problemas recorrentes no mercado de consumo.

Considerando esses pontos, é bastante útil que antes de abordar mais diretamente o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, se conheça um pouco sobre a estratégia comum de tratamento das demandas individuais por parte dos Procons. Essa abordagem será bastante reveladora da situação dos conflitos no mercado de consumo hoje, à luz das questões levantadas aqui.

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.

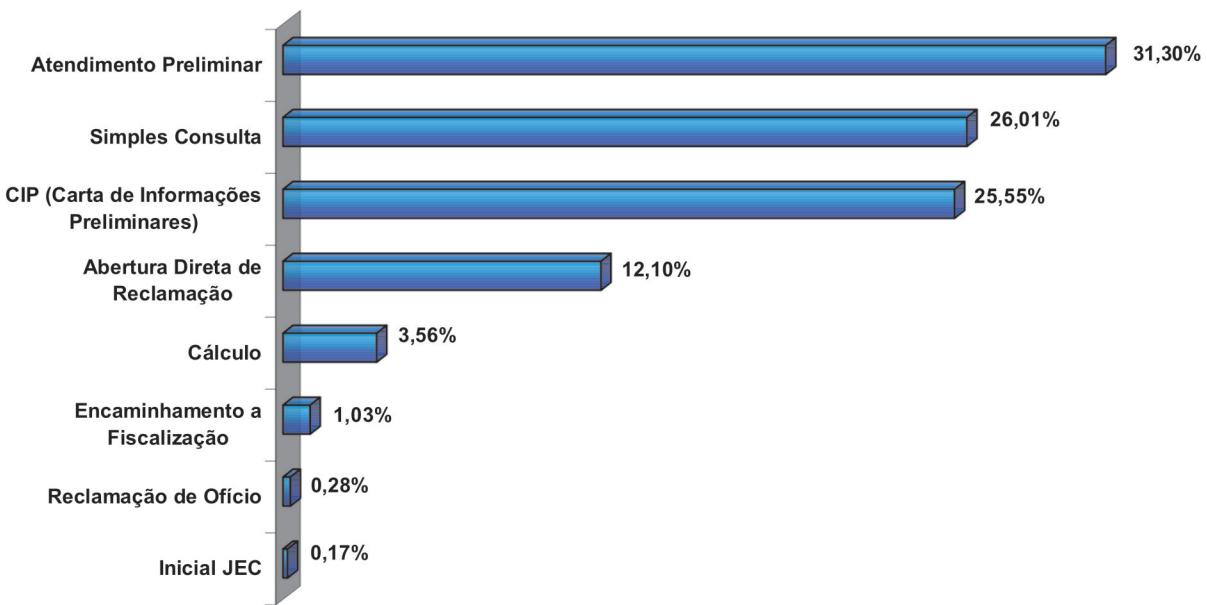
Na quase totalidade dos Procons integrados ao SINDEC, as demandas dos consumidores são tratadas preponderantemente por procedimentos mais céleres, sem a necessidade de instauração de um processo administrativo. São exemplos desses tipos de atendimento a Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada 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 resulta 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 o sofrimento enfrentado pelos consumidores com mais agilidade.

Os números do Gráfico a seguir ilustram o que foi aqui discutido.

**Gráfico 3.1 Atendimentos registrados no SINDEC, por Tipo de Atendimento**



Fonte: SINDEC

Período de referência: 01/09/2008 a 31/08/2009

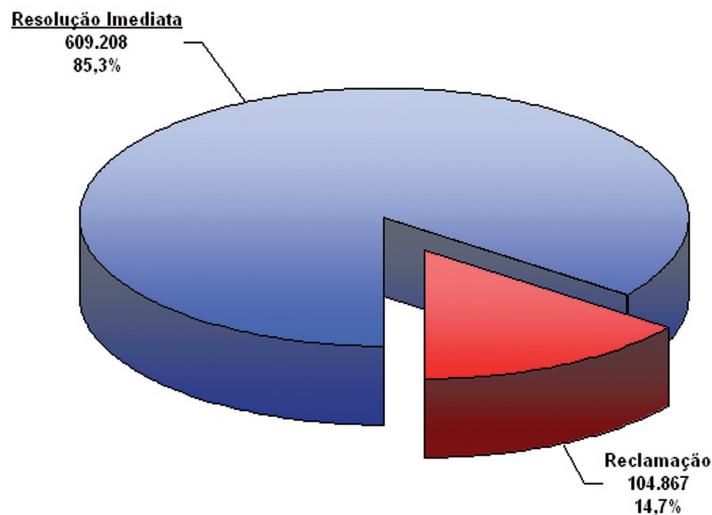
Dados referentes aos Procons dos estados AC, AL, AP, AM, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MT, MS, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, SC, SE e TO que integram o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009.

De acordo com os dados sobre Simples Consulta, de todos os atendimentos que os Procons aqui considerados realizam diariamente, 26,01% são solucionados com a prestação

de uma orientação, sem qualquer intervenção dos Procons junto aos fornecedores. Já 31,30% das demandas são resolvidas por meio de um telefonema do Procon para o fornecedor, sem a necessidade de abertura de qualquer procedimento administrativo. Esse é o dado revelado pelo número de Atendimentos Preliminares. Já o dado da CIP mostra que, para 25,55% das demandas, o Procon emite uma carta para o fornecedor e, em geral, por meio dessa carta o problema do consumidor é solucionado. Dizemos “em geral” porque em alguns casos, mesmo nessa oportunidade preliminar o fornecedor não resolve o problema do consumidor, levando o Procon a abrir processo administrativo de reclamação.

Portanto, conforme indicado no Gráfico 3.2 a seguir, mais de 80% de todos os problemas que consumidores levam todos os dias aos Procons são resolvidos de forma célere, sem a necessidade de abertura de processo administrativo. Esse dado, ainda que positivo, gera uma grande preocupação nos órgãos de defesa do consumidor. Se com medidas simples e céleres dos Procons, como um telefonema ou o envio de uma carta, os fornecedores já resolvem mais de 80% dos problemas, por que já não o fazem quando são procurados diretamente pelos consumidores? Observa-se claramente que algumas empresas se recusam a atendê-los, optando pela prática recorrente do desrespeito ao consumidor. Em termos práticos, se o fornecedor atende quando do recebimento de um telefonema ou de uma carta do Procon, deveria atender com a mesma rapidez quando, antes de ir ao Procon, o consumidor procura diretamente a empresa.

**Gráfico 3.2 Participação das Reclamações Fundamentadas no Total de Atendimentos do SINDEC**



Outra questão que se coloca é que, ao se observar o conteúdo dessas demandas, os problemas atendidos na CIP e no Atendimento Preliminar são frequentemente os mesmos, são sempre situações que se repetem. Tal fato mostra a dificuldade do fornecedor para corrigir o seu processo produtivo, para aperfeiçoar os seus controles internos e para eliminar falhas dos seus sistemas de tarifação de serviços.

Outro dado, esse muito mais grave, é que mesmo após a abertura de um processo administrativo, depois de os Procons terem dado a chance de solução preliminar e desburocratizada do problema, os fornecedores deixam de atender às reclamações dos consumidores em mais de 30% dos casos (como será mostrado adiante).

Feitas essas considerações, nos próximos capítulos serão tratadas definições aplicáveis ao Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas e apresentados os dados da edição de 2009.



# Capítulo 4

**Definições Aplicáveis ao 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. 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 2009

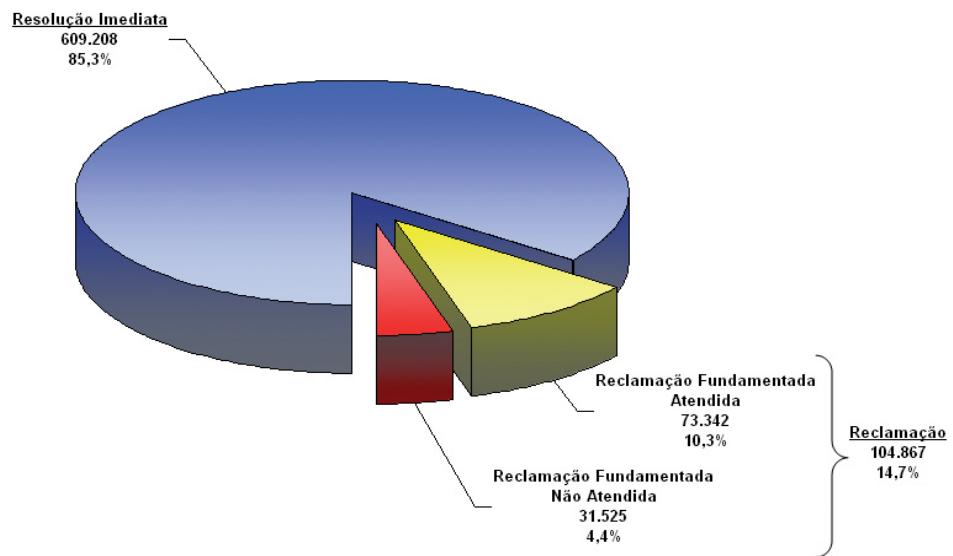
O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 reúne os Cadastros Estaduais e Municipais publicados em 11/09/2009. Os Cadastros contém as Reclamações Fundamentadas arquivadas pelos Procons no período de 01/09/2008 a 31/08/2009. Abaixo segue a relação dos estados e municípios cujos Procons publicaram Cadastros de Reclamações Fundamentadas em 11 de setembro último e que, portanto, fazem parte do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009.

**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, Santa Catarina, Sergipe e Tocantins. **Total de 20 estados e o Distrito Federal.**

**Municípios:** Vitória (ES), Caldas Novas (GO), Itumbiara (GO), Jaraguá (GO), Jataí (GO), Mineiros (GO), Rio Verde (GO), Uberaba (MG), Belo Horizonte (MG), Itaúna (MG), Juiz de Fora (MG), Montes Claros (MG), Poços de Caldas (MG), Alta Floresta (MT), Campo Novo dos Parecis (MT), Rondonópolis (MT), Sorriso (MT) e Florianópolis (SC). **Total de 18 municípios.**

Vale ressaltar que, conforme visto anteriormente, nem todas as demandas que chegam aos Procons se transformam em Reclamações Fundamentadas (Processos Administrativos). O Gráfico a seguir apresenta o universo de atendimentos realizados pelos Procons, destacando a parcela referente aos atendimentos mais céleres (85,3%) e a parcela referente às Reclamações que são a matéria-prima do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas (14,7%).

**Gráfico 4.1 Resolução Imediata X Processo Administrativo**



O Cadastro Nacional 2009 contém um total de 104.867 Reclamações Fundamentadas. Dessas, 73.342 foram atendidas e 31.525 não foram atendidas. Esses números serão 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, a maioria dos Procons 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 terem, na qualidade de consumidores, um direito ameaçado ou desrespeitado. 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 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.

---

1 Deve ser salientado, ainda, que somente uma parte dos consumidores que enfrentam problemas no mercado de consumo comparecem 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.

A seguir serão discutidos alguns números do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009. Todavia, o Cadastro poderá ser consultado na íntegra no sítio da internet <http://www.mj.gov.br/sindec>.



# Capítulo 5

## Dados Gerais do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas

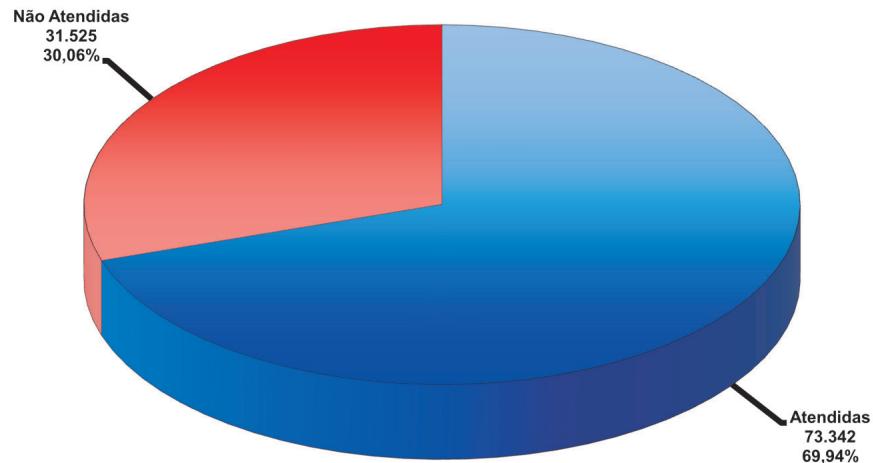




## 5.1. Dados Gerais do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

O gráfico abaixo apresenta o total das 104.867 Reclamações Fundamentadas, processadas entre 01/09/2008 a 31/08/2009 pelos Procons mencionados no capítulo 4, destacando a quantidade e proporção de atendidas e não atendidas.

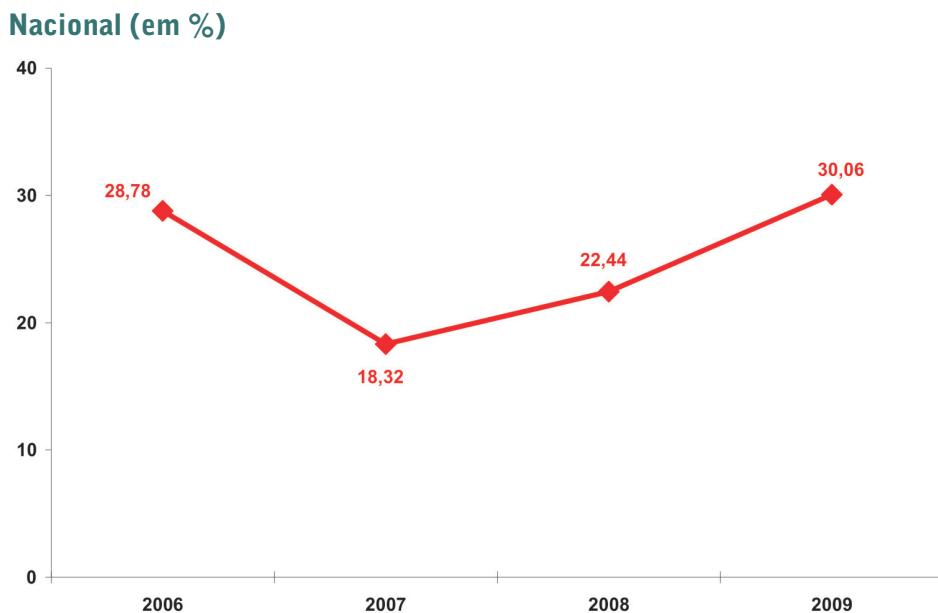
**Gráfico 5.1 Total de Reclamações Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2009**



Do total do Cadastro Nacional 2009, quase 1/3 das Reclamações Fundamentadas não foram atendidas pelos fornecedores. Essa proporção pode ser entendida como elevada, considerando que os Procons buscam soluções céleres para os conflitos dos consumidores, e que a Reclamação Fundamentada exige a instauração de um Processo Administrativo.

A respeito da proporção de Reclamações Fundamentadas não atendidas no Cadastro Nacional, é preocupante o fato de que está havendo um aumento dessa taxa a cada ano. O gráfico 5.2 mostra essa evolução.

**Gráfico 5.2 Evolução da Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas do Cadastro**



## **5.2 Dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009, por Tipo de Atendimento**

No dia-a-dia dos Procons, as Reclamações podem ser abertas diretamente, instauradas de ofício (sem a necessidade de alguma demanda individual de consumidor) ou ainda a partir do retorno de uma CIP em que não houve acordo. A Tabela 5.1 apresenta as Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2009, segundo a origem da instauração dos respectivos processos, e pelo status de atendida e não atendida.

**Tabela 5.1 Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas, por Origem**

Tipo de Atendimento	Atendidas		Não Atendidas		Total	%
	Quantidade	%	Quantidade	%		
Abertura Direta de Reclamação	49.899	71,01%	20.367	28,99%	70.266	67,00%
Retorno da CIP	23.435	68,03%	11.011	31,97%	34.446	32,85%
Reclamação de Ofício	8	5,16%	147	94,84%	155	0,15%
Total	73.342	69,94%	31.525	30,06%	104.867	100,00%

Fonte: SINDEC

Período de referência: 01/09/2008 a 31/08/2009

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

A tabela acima mostra um fato preocupante: em 34.446 Reclamações Fundamentadas constantes do Cadastro Nacional 2009 houve uma chance preliminar para que o fornecedor atendesse à demanda do consumidor sem a necessidade de abertura de processo administrativo, e essa chance foi desperdiçada pela empresa. A situação nesses casos é a seguinte: o fornecedor recebeu uma Carta de Informações Preliminares (CIP), teve uma chance para resolver o problema do consumidor, mas não a aproveitou. Impôs ao consumidor uma espera maior para a solução do seu problema e, ao Procon, um custo maior para o tratamento dessa demanda (custo que, aliás, é de toda a sociedade). Tendo uma segunda chance para solucionar a questão, no processo administrativo de Reclamação, o fornecedor ainda assim não resolve o problema em 31,97% dos casos. Tal fato revela uma conduta de profundo desrespeito ao direito do consumidor.

### **5.3. Dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 por Grupos de Produtos e Serviços e por Grupos de Problemas**

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas contém 104.867 Reclamações que se referem a centenas de itens de classificação, tanto relativas aos produtos e serviços que são objeto de compra ou contratação, quanto aos problemas enfrentados pelos consumidores. Para que seja possível ter uma visão geral do conteúdo de todo o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, este Relatório Analítico apresentará duas tabelas que agrupam os bens e

serviços regulados e não regulados pelo Poder Público (Tabelas 5.2 e 5.3, respectivamente) e outra que agrupa os problemas referentes às Reclamações (Tabela 5.4).

Uma questão que pode ser destacada, a partir do exame da Tabela 5.2, é a participação dos setores regulados pelo Poder Público no Cadastro Nacional 2009, que alcança 62,83%. Especificamente, os Assuntos que mais contribuem para esse número são aqueles relacionados a: Telecomunicações e Assuntos Financeiros. Os dois setores, quando somados, respondem por 59,3% do total do Cadastro e por 93,94% das reclamações referentes a Assuntos Regulados.

No que diz respeito aos problemas, a tabela 5.4 indica que Garantia e Cobrança são os mais reclamados pelos consumidores, representando 64,14% do total do Cadastro 2009.

**Tabela 5.2 Dados Segmentados por Grupos de Produtos ou Serviços Regulados pelo Poder Público**

Produto/Serviço	Atendidas	%**	Não Atendidas	%**	Total	%***
Aparelho de Telefone Celular*	20.327	77,94%	5.754	22,06%	26.081	24,87%
Serviço de Telefonia Celular	5.699	62,93%	3.357	37,07%	9.056	8,64%
Outros Serviços Financeiros	5.375	59,62%	3.640	40,38%	9.015	8,60%
Serviços de Cartão de Crédito	5.426	66,63%	2.717	33,37%	8.143	7,77%
Serviços Bancários	2.878	55,19%	2.337	44,81%	5.215	4,97%
Serviço de Telefonia Fixa	2.596	59,26%	1.785	40,74%	4.381	4,18%
Serviço de Energia Elétrica	1.253	65,46%	661	34,54%	1.914	1,83%
Serviço de Água e Esgoto	800	77,82%	228	22,18%	1.028	0,98%
Planos de Saúde	414	52,81%	370	47,19%	784	0,75%
Serviços de Transporte	110	49,77%	111	50,23%	221	0,21%
Serviço de Gás Encanado	25	52,08%	23	47,92%	48	0,05%
<b>Total de Reclamações</b>	<b>44.903</b>	<b>68,15%</b>	<b>20.983</b>	<b>31,85%</b>	<b>65.886</b>	<b>62,83%</b>

\*Os Aparelhos de Telefone Celular passam por certificação da Agência Nacional de Telecomunicações antes de serem comercializados, conforme Resolução n.º 242, editada pela Anatel em 30/11/2000.

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

\*\*\*Porcentagem em relação ao total de Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2009

**Tabela 5.3: Dados Segmentados por Grupos de Produtos ou Serviços Não Regulados pelo Poder Público**

Produto/Serviço	Atendidas	%**	Não Atendidas	%**	Total	%***
Equipamentos Eletroeletrônicos (Exceto Telefone Celular)	11.818	75,49%	3.838	24,51%	15.656	14,93%
Serviços Diversos para Pessoas	3.586	65,31%	1.905	34,69%	5.491	5,24%
Eletrodomésticos Linha Branca	4.077	80,29%	1.001	19,71%	5.078	4,84%
Produtos Não Incluídos nas Demais Classificações	3.368	75,96%	1.066	24,04%	4.434	4,23%
Móveis em Geral e Afins	2.335	73,89%	825	26,11%	3.160	3,01%
Produtos e Serviços Relacionados a Veículos	1.074	56,83%	816	43,17%	1.890	1,80%
Produtos e Serviços Relacionados à Construção Civil	385	60,06%	256	39,94%	641	0,61%
Vestuário, Cama, Mesa e Banho	460	76,41%	142	23,59%	602	0,57%
Máquinas e Equipamentos	457	79,07%	121	20,93%	578	0,55%
Serviços de Venda ao Consumidor	285	59,75%	192	40,25%	477	0,45%
Serviços Relacionados à Habitação	203	62,08%	124	37,92%	327	0,31%
Produtos e Serviços Relacionados à Saúde	170	64,39%	94	35,61%	264	0,25%
Outros Serviços de Comunicação	134	61,75%	83	38,25%	217	0,21%
Serviços Não Incluídos nas Demais Classificações	76	56,72%	58	43,28%	134	0,13%
Produtos Alimentícios	11	34,38%	21	65,63%	32	0,03%
<b>Total de Reclamações</b>	<b>28.439</b>	<b>72,96%</b>	<b>10.542</b>	<b>27,04%</b>	<b>38.981</b>	<b>37,17%</b>

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

\*\* Porcentagem em relação ao total de Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2009

**Tabela 5.4 Dados Segmentados por Grupos de Problemas**

Problema	Atendidas	%**	Não Atendidas	%**	Total	%***
Problemas com Garantia de Produtos	31.072	79,11%	8.207	20,89%	39.279	37,46%
Problemas com Cobrança	16.904	60,42%	11.075	39,58%	27.979	26,68%
Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	9.966	72,62%	3.758	27,38%	13.724	13,09%
Problemas com Descumprimento de Oferta	5.912	66,99%	2.913	33,01%	8.825	8,42%
Problemas com Contrato	4.41005	60,39%	2.627	39,61%	6.632	6,32%
Publicidade e Má Informação sobre a Oferta	1.211	57,89%	881	42,11%	2.092	1,99%
Problemas Diversos com Produtos e Serviços	1.213	59,00%	843	41,00%	2.056	1,96%
Danos Causados por Produtos ou Serviços	1.010	74,37%	348	25,63%	1.358	1,29%
Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	854	64,99%	460	35,01%	1.314	1,25%
Problemas com Entrega de Documentos ao Consumidor	692	76,63%	211	23,37%	903	0,86%
Negativação Indevida de Consumidor	386	70,44%	162	29,56%	548	0,52%
Problemas com Tarifas e Cobranças Bancárias	117	74,52%	40	25,48%	157	0,16%
<b>Total de Reclamações</b>	<b>73.342</b>	<b>69,94%</b>	<b>31.525</b>	<b>30,06%</b>	<b>104.867</b>	<b>100,00%</b>

\* Porcentagem em relação ao total em cada Problema

\*\* Porcentagem em relação ao total de Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2009

Nos capítulos a seguir, serão examinados com maior profundidade quatro segmentos considerados prioritários, do ponto de vista da política nacional das relações de consumo: Telecomunicações, Assuntos Financeiros, Saúde e Supermercados.

# Capítulo 6

Telecomunicações





## 6.1. Introdução

O presente capítulo se ampara na atual pauta da defesa do consumidor no Brasil para propor uma análise que vai além da tradicional classificação de Área, Assunto e Problema utilizada no SINDEC. Tal proposta, construída em caráter especial para o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009, tem como objetivo caracterizar de forma clara e objetiva como se comportam os fornecedores de um dos setores mais demandado do SINDEC nos últimos anos: Telecomunicações.

Para tanto, em razão da atual estrutura das tabelas de classificação, a metodologia utilizada na conformação do setor seguiu um critério transversal, reunindo Assuntos de três das sete Áreas balizadoras do SINDEC: Serviços Essenciais, Serviços Privados e Produtos. Na primeira, constam os segmentos de Telefonia Fixa e Telefonia Celular. Na segunda, encontram-se os segmentos de TV por Assinatura e Internet. Na terceira, por viabilizar o acesso a serviços de telefonia celular, foi considerado o segmento de Aparelhos Celulares<sup>2</sup>.

Além de constituir uma tentativa de retratar os esforços empreendidos pelos órgãos de defesa do consumidor no enfrentamento do tema, o foco no setor de Telecomunicações pretende construir uma base analítica de referência para subsidiar a ação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Ao longo do ano de 2009, afinal, Telecomunicações têm sido pauta obrigatória no SNDC. Para citar os exemplos mais recentes, vale destacar publicação feita em agosto deste ano no site do Ministério da Justiça, de relatório detalhado sobre o setor, em que são apresentados os principais problemas relatados pelos consumidores em 23 estados brasileiros e no Distrito Federal entre 2005 e 2009. A publicação, entre outros aspectos, evidenciou reiterados descumprimentos às normas regulatórias por parte das prestadoras de serviços em telecomunicações, o que têm acarretado problemas aos consumidores, gerado custos para o Estado e quebra de confiança nas instituições.

Outra ação nacional digna de menção foi a atuação conjunta do DPDC, Procons, Ministério Público e entidades civis de defesa do consumidor no primeiro semestre de 2009, que resultou na abertura de ações coletivas contra duas empresas operadoras de Telefonia: Oi e Claro. As ações determinaram o pagamento de indenização no valor de R\$ 300 milhões por danos morais coletivos a cada uma das empresas por descumprimento do Decreto 6.523/2008, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor, SAC.

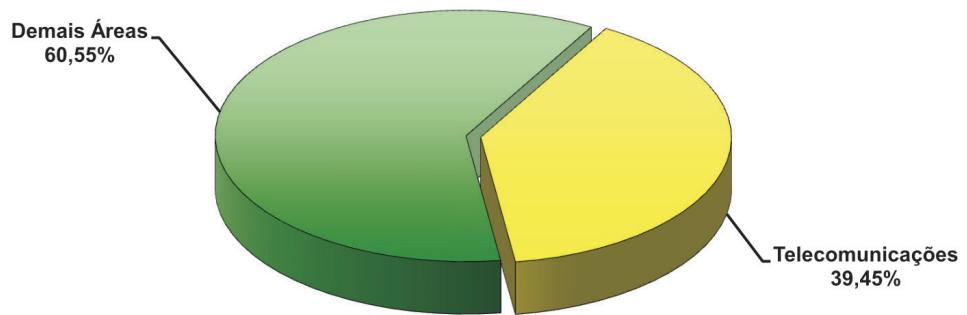
---

<sup>2</sup> Os Aparelhos de Telefone Celular passam por certificação da Agência Nacional de Telecomunicações antes de serem comercializados, conforme Resolução n.º 242, editada pela Anatel em 30/11/2000. Vide relatório publicado pelo DPDC em agosto de 2009 sobre o Setor de Telecomunicações. Disponível em <http://www.mj.gov.br/sindc>

## 6.2. Apresentação dos dados de 2009 para o Setor de Telecomunicações

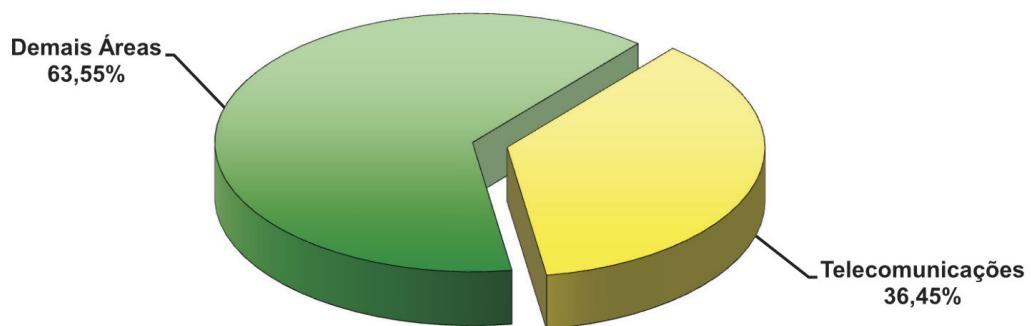
De acordo com os dados do SINDEC, o setor de Telecomunicações foi responsável por 41.428 reclamações fundamentadas entre 1º de setembro de 2008 e 31 de agosto de 2009. Esse valor é bastante significativo se considerarmos a quantidade de Assuntos do SINDEC, pois, apesar contar com 238 categorias, 39,5% das reclamações fundamentadas concentram-se em apenas cinco delas: Telefonia Fixa, Telefonia Celular, Aparelho Celular, TV por Assinatura e Internet. Ademais, quando comparado ao setor de Assuntos Financeiros, segundo mais reclamado em 2009, Telecomunicações apresenta 85% mais reclamações fundamentadas.

**Gráfico 6.1 Participação do segmento Telecomunicações no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009**



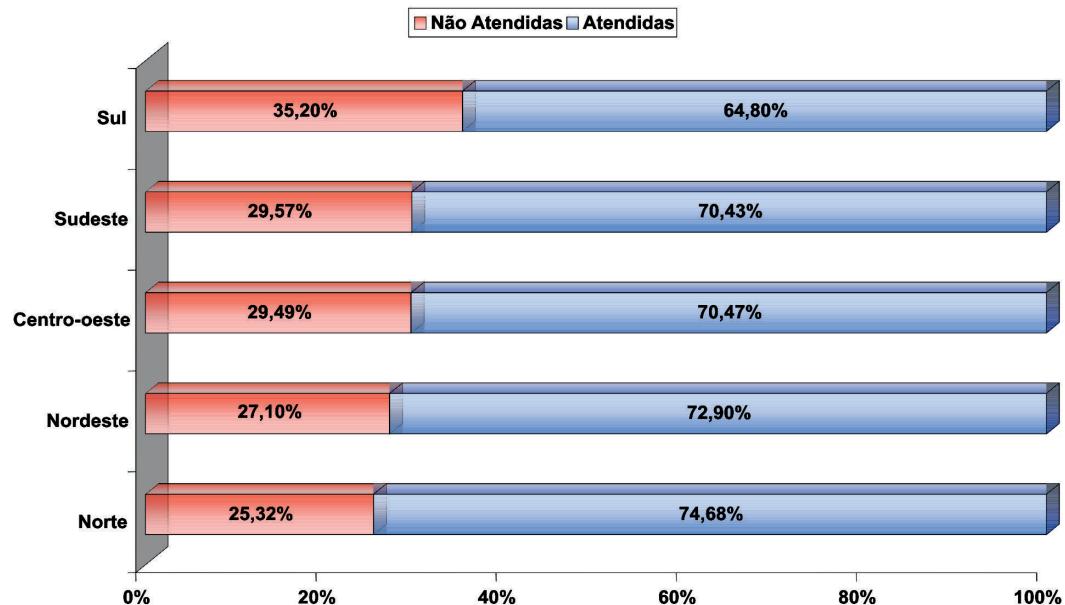
Outro dado relevante é o percentual de reclamações fundamentadas não atendidas. Tal indicador permite uma identificação mais clara da conduta dos fornecedores, que, mesmo levando o Procon a instaurar processo administrativo para tratar de uma determinada demanda, não atendem ao pedido do consumidor. O setor de Telecomunicações responde por mais de um terço (36,45%) de todas as reclamações não atendidas do Cadastro de 2009, recusando-se a atender 11.491 consumidores.

**Gráfico 6.2 Participação do segmento Telecomunicações no total de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas do Cadastro Nacional 2009**



A região que mais sofre com esse tipo de comportamento dos fornecedores é a região Sul, onde 35,2% das reclamações não foram atendidas durante o período do cadastro. Nas demais regiões, a proporção de não atendidas varia entre 25 e 29%.

**Gráfico 6.3 Segmento de Telecomunicações: Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2009, por Região**



Os valores absolutos, no entanto, revelam que a prática também é recorrentes nas demais regiões. No Centro-Oeste e Sudeste, por exemplo, cerca de um terço das reclamações não foram atendidas. Ressalta-se ainda, a elevada incidência do problema nas regiões Norte e Centro-Oeste, que, apesar de serem as duas menos populosas, concentram 43,3% das reclamações fundamentadas.

**Tabela 6.1 Segmento de Telecomunicações: Volume de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Cadastro Nacional 2009, por Região**

Região	Não Atendidas	Atendidas	Total
Nordeste	4.065	10.937	15.002
Norte	2.488	7.340	9.828
Centro-oeste	2.396	5.726	8.125
Sudeste	2.316	5.515	7.831
Sul	226	416	642

Em relação à distribuição por segmento, conforme ilustra a tabela abaixo, os dados evidenciam que o setor de Telefonia Móvel é a principal causa de problemas para os consumidores em Telecomunicações. Aparelhos e Serviços de Celular respondem por 84,82% de todas as Reclamações relativas a Telecomunicações no Cadastro 2009.

**Tabela 6.2 Segmento de Telecomunicações: Distribuição das Reclamações Fundamentadas do Cadastro 2009 por Assunto**

Segmento	Total	%
Aparelho Celular	26.081	62,96%
Telefonia Celular	9.056	21,86%
Telefonia Fixa	4.381	10,57%
Internet	1.163	2,81%
TV Por Assinatura	747	1,80%
Total	41.428	100,00%

Os dados sobre problemas também reforçam essa constatação. Dentre os cinco mais reclamados em Telecomunicações, constam problemas relacionados a aparelhos (Problemas na Entrega do Produto e Falta de Peça de Reposição) e relacionadas a serviços (Cobrança e Contrato). Os problemas de Garantia referem-se tanto aos fabricantes de aparelhos quanto aos prestadores de serviços, pois estes responderam solidariamente pelos problemas decorrentes dos produtos que disponibilizaram no mercado de consumo.

**Tabela 6.3 Problemas<sup>3</sup> Mais Reclamados do Segmento de Telecomunicações no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total	%
Garantia	12.837	3.305	16.142	38,96%
Cobrança	3.991	3.043	7.034	16,98%
Problemas na entrega do produto	5.154	1.536	6.690	16,15%
Falta de peça de reposição	2.876	830	3.706	8,95%
Contrato	1.268	743	2.011	4,85%

Quando o foco da análise é o percentual de reclamações não atendidas, embora Aparelho celular contribua para o aumento dos problemas referentes à Venda/Oferta/Publicidade enganosa, sua contribuição é inferior a um terço. Conforme sugere a tabela 6.4, a seguir, os

3 No setor de Telecomunicações, alguns problemas foram agrupados, quando aplicável ao Assunto, para melhor refletir os problemas enfrentados pelos consumidores, conforme descrito abaixo.

- (i) O item “Garantia” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Garantia - Descumprimento, prazo. 2) Garantia (Abrangência, cobertura, etc.).
- (ii) O item “Causou danos materiais” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Dano material/pessoal decorrente do serviço, 2) Produto causou danos materiais.
- (iii) O item “Cobrança” agrupa 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.
- (iv) O item “Contrato” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Contrato - Cláusula abusiva/em desacordo com a Legislação. 2) Contrato - Rescisão/alteração unilateral. 3) Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.).
- (v) O item “Desistência de compra ou serviço” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Desistência de compra (cancelamento de compra). 2) Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento).
- (vi) O item “Problemas na entrega do produto” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Não entrega/demora na entrega do produto. 2) Produto entregue com danos/defeitos. 3) Produto entregue diferente do pedido. 4) Produto entregue incompleto.
- (vii) O item “Serviço não fornecido ou não concluído” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Serviço não concluído /Fornecimento parcial. 2) Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato).
- (viii) O item “Venda/Oferta/Publicidade enganosa” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Publicidade enganosa. 2) Venda enganosa. 3) Venda/Oferta/publicidade enganosa.

prestadores de serviços são os que menos resolvem os problemas dos consumidores. Quatro dos cinco problemas menos atendidos referem-se a serviços. São eles: Serviço em desacordo com norma; Cobrança; Serviço não fornecido ou não concluído; e Contrato.

Tal conduta, cabe ressaltar, está em consonância com outros dados relativos à defesa do consumidor no Brasil. Tanto no que se refere ao Serviço de Atendimento ao Consumidor, SAC<sup>4</sup>, quando às demandas gerais do SINDEC, as empresas prestadoras de serviço de telefonia celular aparecem no topo dos rankings de atendimentos registrados pelos Procons.

Além disso, os vícios apresentados pelos aparelhos não são de responsabilidade apenas dos fabricantes. O art. 18 do CDC dispõe que “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, deixa de funcionar, tanto o comerciante como 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.

Foi justamente essa, a propósito, a interpretação dada pela 3º Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte na Apelação Cível nº 2009.008405-85, que condenou a TIM a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 2 mil e entregar um aparelho telefônico novo à consumidora que adquiriu um produto viciado. Conforme a decisão, a operadora “possui sim responsabilidade pelos vícios de qualidade no fornecimento de produtos ou serviços, mesmo porque expõe o aparelho celular ao mercado de consumo, incutindo neste uma expectativa de confiança”.

---

<sup>4</sup> A partir da edição do Decreto n.º 6523 de dezembro de 2008, o SINDEC passou a registrar demandas dos consumidores relativas especificamente aos Serviços de Atendimento Telefônico ao Consumidor.

<sup>5</sup> Processo disponível em: [http://www.tjrn.jus.br:8080/sitetj/pages/pesquisa/frame\\_pesquisa\\_seij.jsp](http://www.tjrn.jus.br:8080/sitetj/pages/pesquisa/frame_pesquisa_seij.jsp)

**Tabela 6.4 Problemas Mais Reclamados do Segmento de Telecomunicações no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Serviço em desacordo com norma	121	54,02%	103	45,98%	224
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	351	55,71%	279	44,29%	630
Cobrança	3.991	56,74%	3.043	43,26%	7.034
Serviço não fornecido ou não concluído	1.151	61,00%	736	39,00%	1.887
Contrato	1.268	63,05%	743	36,95%	2.011

No setor de Telecomunicações, o ranking dos dez fornecedores mais demandados em 2009 é composto por empresas operadoras de serviços de telefonia e fabricantes de aparelhos celulares. Lideram o ranking: Oi/Brasil Telecom, Nokia e Sony Ericsson. Vale destacar, no entanto, que ao contrário das operadoras de telefonia, que estão presentes em pelo menos três segmentos (Telefonia Celular, Telefonia Fixa e Internet), os fabricantes participam de efetivamente apenas um segmento: Aparelhos Celulares.

**Tabela 6.5 Fornecedores Mais Reclamados no Segmento de Telecomunicações no Cadastro Nacional 2009**

Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	Total
OI / BRASIL TELECOM	3.164	2.802	5.966
NOKIA	3.002	507	3.509
SONY ERICSSON	2.662	746	3.408
TIM	1.277	881	2.158
CLARO	1.058	989	2.047
VIVO	1.428	487	1.915
LG ELECTRONICS	1.749	111	1.860
SAMSUNG	1.273	245	1.518
MOTOROLA	622	298	920
EMBRATEL	654	129	783

\* Alguns números desta tabela podem ser diferentes daqueles das tabelas 1.1 e 1.2, do Capítulo 1. Isso ocorre porque aqui estão computadas somente as Reclamações Fundamentadas classificadas em assuntos relacionados ao segmento Telecomunicações, tal como definido neste capítulo 6. Os rankings do Capítulo 1 incluem as Reclamações Fundamentadas de todas as áreas abrangidas pelo Cadastro Nacional 2009.

Em relação à conduta dos fornecedores, independentemente do problema, a análise das reclamações não atendidas indica que tanto os fabricantes de aparelhos quanto as operadoras de telefonia se recusam a atender aos consumidores. Conforme ilustra a tabela 6.6, a seguir, todas as grandes operadoras de telefonia estão no ranking das empresas que menos atendem reclamações.

**Tabela 6.6 Fornecedores Mais Reclamados no Segmento de Telecomunicações no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas**

Fornecedor	Atendida		Não Atendida		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
BENQ-SIEMENS	173	24,44%	535	75,56%	708
GRADIENTE	329	42,89%	438	57,11%	767
CLARO	1.058	51,69%	989	48,31%	2.047
OI / BRASIL TELECOM	3.164	53,03%	2.802	46,97%	5.966
TIM	1.277	59,18%	881	40,82%	2.158
J. SILVA E SILVA - ME (CELL SHOP)	491	64,86%	266	35,14%	757
MOTOROLA	622	67,61%	298	32,39%	920
VIVO	1.428	74,57%	487	25,43%	1.915
CENTRO TECNOLOGICO LTDA (STARCELL)	575	78,02%	162	21,98%	737
LOJAS AMERICANAS	392	78,09%	110	21,91%	502

### 6.3 Apresentação dos Dados de 2009 por Assunto

#### Telefonia Celular

No segmento de Telefonia Celular, as reclamações aparecem distribuídas de forma relativamente homogênea entre as quatro grandes empresas do setor. À exceção da Oi / Brasil Telecom, que lidera o ranking com 45% de folga em relação à segunda colocada, TIM, as demais apresentam números totais de reclamações bastante próximos.

**Tabela 6.7 Fornecedores Mais Reclamados em Telefonia Celular**

Ranking	Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º	OI / BRASIL TELECOM	1.048	1.092	2.140
2º	TIM	808	658	1.466
3º	CLARO	639	661	1.300
4º	VIVO	930	326	1.256

No tabela classificada pela proporção de Não Atendidas, a ordem dos fornecedores é alterada apenas pela troca de posições entre as empresas TIM e Claro, sendo esta última a segunda que menos atende os consumidores, atrás apenas da Oi / Brasil Telecom. Como pode ser visto na tabela abaixo, tanto a Oi/ Brasil Telecom quanto a Claro atenderam a menos da 50% de suas reclamações.

**Tabela 6.8 Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores em Telefonia Celular**

Ranking	Fornecedor	Atendida		Não Atendida		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	OI / BRASIL TELECOM	1.048	48,97%	1.092	51,03%	2.140
2º	CLARO	639	49,15%	661	50,85%	1.300
3º	TIM	808	55,12%	658	44,88%	1.466
4º	VIVO	930	74,04%	326	25,96%	1.256

No que diz respeito aos problemas do segmento, Cobrança aparece como o mais reclamado pelos consumidores, superando em mais de 70% o segundo colocado, Garantia. Vale destacar também o elevado número de reclamações relacionadas ao fornecimento do serviço, que além de impedirem o pleno usufruto do mesmo pelo consumidor, contribuem para o aumento de problemas relacionados à cobrança, uma vez que os períodos de falha nem sempre são descontados automaticamente das faturas.

**Tabela 6.9 Problemas Mais Reclamados em Telefonia Celular**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Cobrança	1.873	1.499	3.372
Garantia	1.570	395	1.965
Serviço não fornecido ou não concluído	578	424	1.002
Contrato	535	370	905
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	412	121	533

Na tabela abaixo, Venda/Oferta/Publicidade enganosa surge no topo da lista dos problemas menos atendidos, o que sugere uma resistência dos fornecedores em corrigir problemas decorrentes das assimetrias entre as informações repassadas aos consumidores e as especificações dos produtos ou serviços disponibilizados no mercado, sejam elas técnicas, publicitárias ou contratuais.

**Tabela 6.10 Problemas Mais Reclamados em Telefonia Celular no Cadastro Nacional 2009 - Proporção de Não Atendidas**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	105	47,95%	114	52,05%	219
Serviço em desacordo com norma/lei	93	52,84%	83	47,16%	176
Desbloqueio de aparelho	55	55,00%	45	45,00%	100
Cobrança	1.873	55,55%	1.499	44,45%	3.372
Serviço não fornecido ou não concluído	578	57,68%	424	42,32%	1.002

## Telefonia Fixa

No Segmento de telefonia fixa, as empresas mais reclamadas seguem relacionadas abaixo. Vale destacar que a primeira colocada, Oi / Brasil Telecom, registra mais do triplo de reclamações que as quatro seguintes somadas. Em relação à segunda colocada, Embratel/NET, a Oi / Brasil Telecom apresenta cinco vezes mais reclamações.

**Tabela 6.11 Fornecedores Mais Reclamados em Telefonia Fixa no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º	OI / BRASIL TELECOM	1.720	1.456	3.176
2º	EMBRATEL / NET	489	99	588
3º	TIM	84	40	124
4º	GVT	59	43	102
5º	TELEFONICA	49	20	69

Quando os fornecedores são ordenados pelo percentual de não atendidas, a primeira posição não se altera. De um total de 3.176 consumidores que reclamaram contra a Oi / Brasil Telecom, 45,84% não foram atendidos. Nesse quesito, a GVT aparece em seguida, com 42,16% de não atendimentos.

**Tabela 6.12 Fornecedores que Menos Atendem em Telefonia Fixa no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	OI / BRASIL TELECOM	1.720	54,16%	1.456	45,84%	3.176
2º	GVT	59	57,84%	43	42,16%	102
3º	TIM	84	67,74%	40	32,26%	124
4º	TELEFONICA	49	71,01%	20	28,99%	69
5º	EMBRATEL / NET	489	83,16%	99	16,84%	588

No que se refere ao objeto das contestações dos consumidores, os problemas relacionados à cobrança são os que mais geram reclamações no segmento de Telefonia Fixa.

**Tabela 6.13 Problemas Mais Reclamados em Telefonia Fixa no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Cobrança	1.503	1.270	2.773
Serviço não fornecido ou não concluído	344	160	504
Contrato	332	165	497
Recusa injustificada em prestar serviço	79	28	107
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	66	40	106

Além de superar em mais de cinco vezes o segundo colocado no ranking de reclamações, Serviço não fornecido ou não concluído, os problemas relacionados à Cobrança são os menos atendidos pelos fornecedores do segmento de Telefonia Fixa. Esse dado indica, entre outros aspectos, o desrespeito às determinações regulatórias do setor. Como é de conhecimento público, obrigações como responder por escrito ao consumidor em até 30 dias da contestação, devolver em dobro acréscidos de correção monetária e juros os valores indevidamente cobrados e permitir que o consumidor efetue o pagamento somente da parte incontroversa de sua fatura já estão previstas nas normas.

**Tabela 6.14 Problemas Mais Reclamados em Telefonia Fixa no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Não Atendidas**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Cobrança	1.503	54,20%	1.270	45,80%	2.773
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	66	62,26%	40	37,74%	106
Contrato	332	66,80%	165	33,20%	497
Serviço não fornecido ou não concluído	344	68,25%	160	31,75%	504
Garantia	28	70,00%	12	30,00%	40

## Aparelho Celular

O segmento de Aparelho Celular foi o mais reclamado no Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2009, respondendo por cerca de 25% de todas as reclamações registradas pelos Procons.

Quando o quesito analisado é o ranking de fornecedores, o segmento de Aparelho celular apresenta uma disputa bem próxima pelo primeiro lugar, sendo a Nokia a mais reclamada por uma margem de 1% em relação a Sony Ericsson.

**Tabela 6.15 Fornecedores Mais Reclamados em Aparelho Celular no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º	NOKIA	2.691	447	3.138
2º	SONY ERICSSON	2.427	673	3.100
3º	LG ELECTRONICS	1.565	106	1.671
4º	SAMSUNG	1.128	215	1.343
5º	MOTOROLA	562	270	832

No ranking dos que menos atendem aos consumidores, no entanto, a Motorola é a empresa líder, seguida por Sony Ericsson e Samsung. Cabe salientar, contudo, que, apesar de os rankings serem liderados pelos fabricantes, os revendedores e as operadoras de telefonia celular também compõem a lista de fornecedores reclamados, pois respondem solidariamente pelos problemas causados aos consumidores.

**Tabela 6.16 Fornecedores que Menos Atendem em Aparelho Celular no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	MOTOROLA	562	67,55%	270	32,45%	832
2º	SONY ERICSSON	2.427	78,29%	673	21,71%	3.100
3º	SAMSUNG	1.128	83,99%	215	16,01%	1.343
4º	NOKIA	2.691	85,76%	447	14,24%	3.138
5º	LG ELECTRONICS	1.565	93,66%	106	6,34%	1.671

No que diz respeito às causas das reclamações no segmento de Aparelhos Celulares, os dados apontam para três problemas principais: Garantia, Problemas na Entrega do Produto 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 lembrar, afinal, que os aparelhos de telefone celular são produtos que passam pela homologação da Anatel. Como tal, 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.

**Tabela 6.17 Problemas Mais Reclamados em Aparelho Celular no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia	11.228	2.892	14.120
Problemas na entrega do produto	5.154	1.536	6.690
Falta de peça de reposição	2.876	830	3.706
Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta	374	139	513
Causou danos Materiais	220	38	258

Na análise das reclamações menos atendidas, a presença de contrato na primeira posição reforça a complexidade dos problemas enfrentados pelos consumidores. Apesar de não ser um problema tipicamente associado a produto, afinal, boa parte dos contratos no segmento de Aparelho Celular está relacionada aos termos de garantia.

**Tabela 6.18 Problemas Mais Reclamados em Aparelho Celular no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Não Atendidas**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Contrato	125	51,65%	117	48,35%	242
Cobrança	53	54,64%	44	45,36%	97
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	131	58,22%	94	41,78%	225
Não pagamento de indenização	15	68,18%	7	31,82%	22
Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta	374	72,90%	139	27,10%	513

## TV por Assinatura

A distribuição das reclamações entre os fornecedores de TV por Assinatura apresenta-se bastante alinhada à participação de mercado das empresas dentro do segmento. As líderes do mercado no Brasil, NET e SKY, respondem por 86% de todas as reclamações fundamentadas do segmento, sendo 54% correspondentes à NET e 32% correspondentes a SKY.

**Tabela 6.19 Fornecedores Mais Reclamados em TV por Assinatura no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º	NET	303	73	376
2º	SKY	183	43	226

No ranking ordenado pelo percentual de reclamações não atendidas, as duas empresas apresentam praticamente o mesmo comportamento, deixando de atender a pouco menos de 20% dos consumidores.

**Tabela 6.20 Fornecedores Mais Reclamados em TV por Assinatura no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Não Atendidas**

Ranking	Fornecedor	Atendida		Não Atendida		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	NET	303	80,59%	73	19,41%	376
2º	SKY	183	80,97%	43	19,03%	226

Como tem sido regra ao longo de todo o setor de Telecomunicações, a maioria das reclamações em TV por Assinatura refere-se a problemas de Cobrança.

**Tabela 6.21 Problemas Mais Reclamados em TV por Assinatura no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Cobrança	296	79	375
Contrato	122	18	140
Serviço não fornecido ou não concluído	75	24	99
Recusa injustificada em prestar serviço	21	5	26
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	19	6	25

No que diz respeito à conduta dos fornecedores diante das reclamações em TV por Assinatura, três problemas aparecem praticamente empatados na lista dos menos atendidos: Desistência de compra ou serviço; Serviço não fornecido ou não concluído; e Venda/Oferta/ Publicidade enganosa. Para qualquer uma dessas categorias, apenas uma em cada quatro reclamações é atendida pelos fornecedores.

**Tabela 6.22 Problemas Mais Reclamados em TV por Assinatura no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Não Atendidas**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Desistência de compra ou serviço	9	75,00%	3	25,00%	12
Serviço não fornecido ou não concluído	75	75,76%	24	24,24%	99
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	19	76,00%	6	24,00%	25
Cobrança	296	78,93%	79	21,07%	375
Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	4	80,00%	1	20,00%	5

## Internet

O segmento de Internet presente no Cadastro de 2009 é composto por fornecedores de serviços móveis e fixos, bem como os provedores de acesso e conteúdo.

Como se vê na tabela abaixo, o ranking dos fornecedores mais reclamados é dominado pelas empresas fornecedoras de acesso: Oi / Brasil Telecom, Claro, TIM e NET. A quinta posição, no entanto, é ocupada por um provedor: Internet Group do Brasil (IG).

**Tabela 6.23 Fornecedores Mais Reclamados em Internet no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º	OI / BRASIL TELECOM	187	108	295
2º	CLARO	92	119	211
3º	TIM	100	60	160
4º	NET	58	23	81
5º	INTERNET GROUP DO BRASIL (IG)	45	13	58

Já no ranking dos fornecedores que menos atendem ao consumidor, a Claro aparece no topo do segmento, tendo deixado mais da metade dos consumidores à espera de atendimento para suas reclamações. O provedor Terra aparece em seguida com 41,67% de não atendidas.

**Tabela 6.24 Fornecedores Mais Reclamados em Internet no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Não Atendidas**

Ranking	Fornecedor	Atendida		Não Atendida		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	CLARO	92	43,60%	119	56,40%	211
2º	TERRA NETWORKS BRASIL	21	58,33%	15	41,67%	36
3º	TIM	100	62,50%	60	37,50%	160
4º	EMBRATEL	15	62,50%	9	37,50%	24
5º	OI	187	63,39%	108	36,61%	295

No que se refere aos problemas do segmento, Cobrança aparece como o mais demandado, seguido por Serviço não fornecido ou não concluído e Contrato.

**Tabela 6.25 Problemas Mais Reclamados em Internet no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Cobrança	266	151	417
Serviço não fornecido ou não concluído	154	128	282
Contrato	154	73	227
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	39	22	61
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	30	25	55

O problema menos atendido no segmento de Internet é Recusa injustificada em prestar serviço. Destaca-se também a conduta dos fornecedores em relação aos serviços e produtos que causaram danos materiais. Entre os consumidores que reclamaram desses dois problemas, menos de 50% foram atendidos.

**Tabela 6.26 Problemas Mais Reclamados em Internet no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Não Atendidas**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Recusa injustificada em prestar serviço	11	47,83%	12	52,17%	23
Causou danos Materiais	4	50,00%	4	50,00%	8
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	30	54,55%	25	45,45%	55
Serviço não fornecido ou não concluído	154	54,61%	128	45,39%	282
Garantia	8	57,14%	6	42,86%	14

## 6.4 Problemas dos 10 Fornecedores Mais Reclamados

**Tabelas 6.27 Principais Problemas dos 10 Fornecedores Mais Reclamados do Setor de Telecomunicações**

### OI / BRASIL TELECOM

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Cobrança	1.818	50,64%	1.772	49,36%	3.590
Contrato	447	57,90%	325	42,10%	772
Serviço não fornecido ou não concluído	343	53,85%	294	46,15%	637

## Nokia

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Garantia	1.533	85,31%	264	14,69%	1.797
Problemas na entrega do produto	782	85,09%	137	14,91%	919
Falta de peça de reposição	464	89,06%	57	10,94%	521

## Sony Ericsson

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Garantia	1.369	77,21%	404	22,79%	1.773
Problemas na entrega do produto	652	82,53%	138	17,47%	790
Falta de peça de reposição	437	74,19%	152	25,81%	589

## TIM

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Cobrança	511	54,83%	421	45,17%	932
Contrato	151	55,51%	121	44,49%	272
Serviço não fornecido ou não concluído	149	58,89%	104	41,11%	253

## Claro

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Cobrança	314	48,31%	336	51,69%	650
Contrato	142	48,46%	151	51,54%	293
Garantia	193	74,81%	65	25,19%	258

## Vivo

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Cobrança	523	72,64%	197	27,36%	720
Garantia	279	81,82%	62	18,18%	341
Contrato	182	81,25%	42	18,75%	224

## LG

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Garantia	1.104	94,52%	64	5,48%	1.168
Problemas na entrega do produto	359	92,53%	29	7,47%	388
Falta de peça de reposição	168	92,82%	13	7,18%	181

## Samsung

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Garantia	818	84,42%	151	15,58%	969
Problemas na entrega do produto	245	83,33%	49	16,67%	294
Falta de peça de reposição	121	86,43%	19	13,57%	140

## Motorola

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Garantia	382	69,58%	167	30,42%	549
Problemas na entrega do produto	121	63,68%	69	36,32%	190
Falta de peça de reposição	64	72,73%	24	27,27%	88

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Cobrança	194	79,18%	51	20,82%	245
Serviço não fornecido ou não concluído	142	87,65%	20	12,35%	162
Contrato	80	87,91%	11	12,09%	91

## 6.5 Fala do Consumidor

*Registra a reclamante ter solicitado da reclamada serviço de telefonia celular no valor de R\$ 169,00 (Cento e sessenta e nove reais), sofrendo desconto, tendo o valor real de R\$ 139,00 (Cento e trinta e nove reais). Este serviço, conforme o solicitado, poderia a qualquer momento ser cancelado. No entanto, em Janeiro deste ano a reclamante solicitou da reclamada o cancelamento, o qual foi atendido no mesmo mês, porém as faturas continuaram a vir.*

---

*Informa o reclamante que seu aparelho celular apresentou vícios de qualidade e por este motivo o consumidor se encaminhou à revenda. O fato é que o atendente informou ao consumidor que o aparelho não tinha garantia. Por não ter o consumidor chegado a um acordo junto à reclamada, se dirigiu a este órgão para que o mesmo interviesse em sua relação de consumo.*

---

*O consumidor relata que solicitou pelo site da referida empresa um aparelho celular, onde optou por pagar em dez parcelas fixas no valor R\$ 11,60, através do seu cartão de crédito, e que no prazo de dez dias receberia o produto em sua residência. No entanto, até a presente data não recebeu o referido produto e diz que após passar o prazo informado pela empresa, entrou várias vezes em contato com a mesma, porém sem sucesso. Sendo assim, o consumidor requer da empresa a entrega imediata do produto solicitado, tendo em vista que já está pagando pelo mesmo.*

---

*A consumidora relata que adquiriu um celular. Alguns dias depois o mesmo apresentou defeito e foi levado para a assistência técnica, apresentando problemas na bateria, onde se encontra até a presente data, por falta de peças para reposição. Diante do exposto, a mesma requer a troca do aparelho por outro novo, em pleno funcionamento.*

---

*A consumidora relatou que contratou o serviço de provedor da empresa citada acima. No momento dessa contratação foi informado que a cobrança pelo mesmo teria valor de R\$ 9,90, fato esse que não ocorreu, pois desde o começo os valores cobrados foram muito além do utilizado pelo cliente. A mesma entrou em contato por várias vezes com a empresa e foram feitas algumas retificações nas faturas. No entanto, o valor informado da cobrança, o qual seria R\$ 15,90, só ocorreu nos 3 meses após esse contato e os valores começaram a aumentar novamente chegando a ser cobrado o valor de R\$ 145,16. A consumidora entrou novamente em contato com a empresa e foi informada que o provedor estava clonado e a mesma teria que arcar com as consequências porque não havia contratado o serviço de anti-virus. Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento total do serviço, a restituição do valor cobrado indevidamente (R\$ 145,16) e que não haja a cobrança de fidelização, pois a consumidora só solicita o cancelamento pois a empresa não cumpriu com o contrato.*

---

# Capítulo 7

Assuntos Financeiros

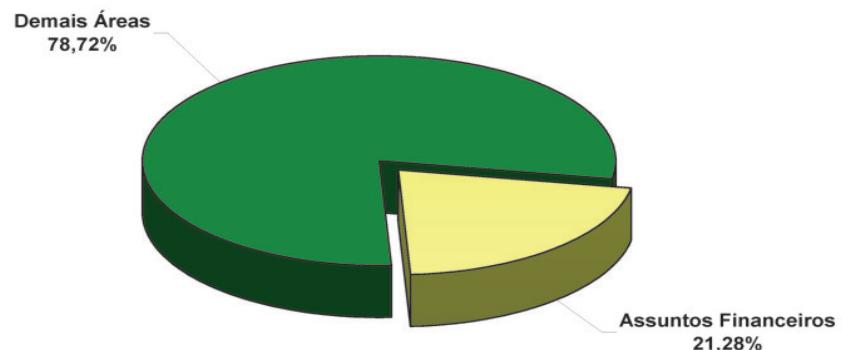


## 7.1. Introdução

A área de Assuntos Financeiros possui características diferentes das outras áreas do SINDEC. Uma instituição financeira pode tanto representar o fornecedor direto de um produto ou serviço em uma relação de consumo – como no caso do cheque especial, quanto ser apenas o intermediário por meio do qual a relação entre consumidor e fornecedor se efetiva – como no caso da emissão de um boleto de cobrança, por exemplo. Por isso, os problemas de que trata passam, de uma forma ou outra, por todas as Áreas do SINDEC. Engloba temas de grande relevância para o desenvolvimento da atividade econômica e, consequentemente, das relações de consumo, entre eles: assuntos bancários em geral (assunto Banco Comercial), cartões de pagamento em geral (assuntos Cartão de Crédito, de Débito e de Loja), financeiras, seguros, consórcios, entre outros. Ao todo, são 27 assuntos e 53 problemas que podem ser registrados nos moldes da atual tabela SINDEC de Área, Assunto e Problema.

## 7.2. Apresentação dos Dados da Área Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009

**Gráfico 7.1 Participação da Área Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009**

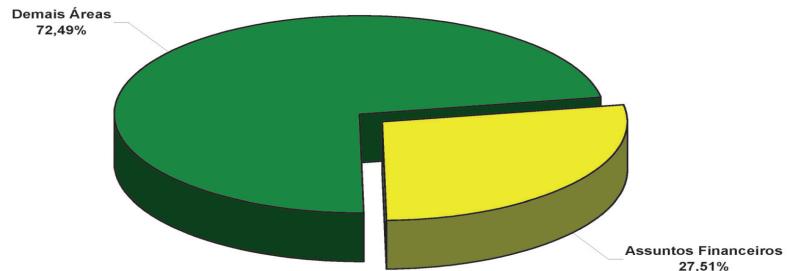


Assuntos Financeiros é responsável por 21,28% das Reclamações do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas. A área tem mais de 22 mil Reclamações no Cadastro Nacional 2009, ocupando a segunda colocação em números absolutos. Além disso, essas Reclamações apresentam 38,86% de não atendimento ao consumidor.

Como pode ser observado no gráfico a seguir, a Área de Assuntos Financeiros é responsável por mais de 27% do total de Reclamações não atendidas.

#### **Gráfico 7.2 Participação da Área Assuntos Financeiros no Total de Reclamações Fundamentadas**

##### **Não Atendidas do Cadastro Nacional 2009**



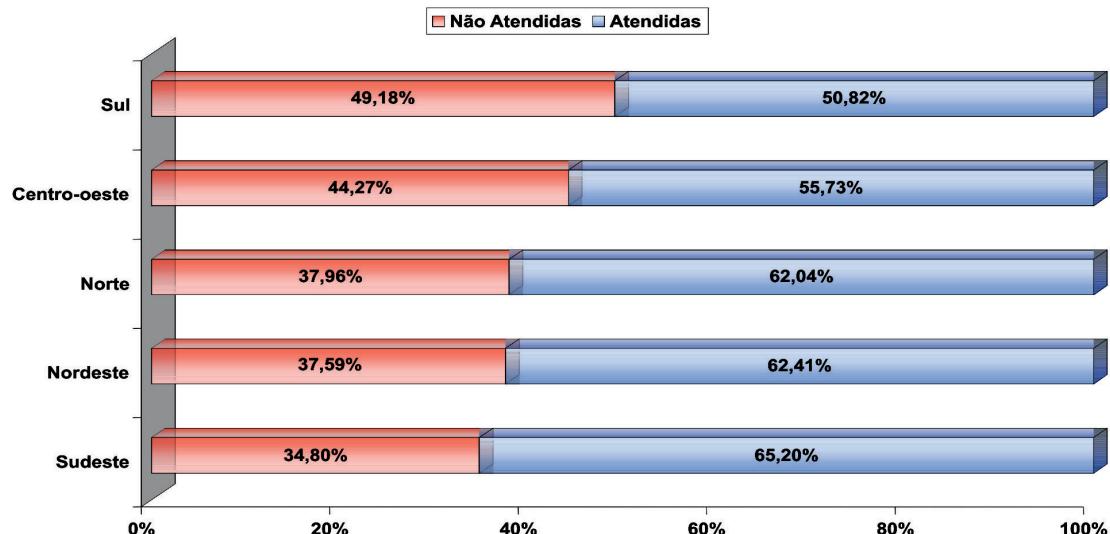
A região Nordeste é a região com o maior número de Reclamações no período analisado da Área Assuntos Financeiros. Entretanto, é a região Sul que lidera na proporção de não atendidas, com quase metade do total de suas Reclamações (49,18%) não solucionadas pela via administrativa, conforme os dados a seguir.

**Tabela 7.1 Reclamações Fundamentadas em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009, por Região**

Região	Atendidas	Não Atendidas	Total
Nordeste	4.938	2.974	7.912
Norte	3.234	1.979	5.213
Centro-oeste	2.589	2.057	4.646
Sudeste	2.604	1.390	3.994
Sul	280	271	551

Vale observar que apesar das características diferentes de cada região do país – como perfil de consumo, quantidade e o tipo de fornecedores em cada Estado – todas as regiões possuem um elevado percentual de não atendimento, chegando a ultrapassar, inclusive, o percentual geral de não atendimento do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009 (30,06%).

**Gráfico 7.3 Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas em Assuntos Financeiros, por Região**



## 7.3. Assuntos e Problemas Mais Reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009

Os cinco assuntos com maior número de Reclamações da área Assuntos Financeiros são: Cartão de Crédito, Banco Comercial, Financeira, Outros Contratos<sup>6</sup> e Cartão de Loja. Esses assuntos somam 89,31% do total de Reclamações Fundamentadas registradas no período analisado.

**Tabela 7.2 Assuntos Mais Reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009**

Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Cartão de Crédito	5.426	66,63	2.717	33,37	8.143
Banco Comercial	2.878	55,19	2.337	44,81	5.215
Financeira	1.881	56,33	1.458	43,67	3.339
Outros Contratos	1.148	62,49	689	37,51	1.837
Cartão de Loja	898	64,28	499	35,72	1.397

22.316 é o número total de reclamações fundamentadas da Área Assuntos Financeiros no período analisado (1/9/2008 a 31/8/2009) pelo SINDEC. E 20.207 é o total de Reclamações Fundamentadas dos principais problemas listados a seguir, representando 90,55% do total.

<sup>6</sup> Outros Contratos é uma categoria genérica que agrupa demandas que não podem ser associadas aos outros 26 (vinte e seis) assuntos da Área Assuntos Financeiros, como continuidade de nome negativado mesmo depois do pagamento de dívida, dívida de estabelecimentos em que o consumidor nunca esteve, entre outros.

**Tabela 7.3 Problemas<sup>7</sup> Mais Reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	8.432	5.403	13.835
Problemas de Contrato	1.616	1.027	2.643
Problemas de Cálculo	1.578	1.001	2.579
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	368	142	510
Problemas de falha bancária	193	181	374
Envio de produto ou serviço sem prévia solicitação	171	95	266

Problemas de Cobrança ocupam a liderança absoluta entre os problemas da Área Assuntos Financeiros, representando 59,17% do total de reclamações fundamentadas, seguidos por Problemas de Contrato (11,84%) e Problemas de Cálculo (11,49%).

<sup>7</sup> Na tabela acima foram agrupados os problemas da seguinte forma:

- O item “Problemas de Cobrança” agrupa 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.
- Por sua vez 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.
- “Problemas de Cálculo” representa o agrupamento dos seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Cálculo de prestação/taxa de juros, 2) Cálculo de prestação em atraso, 3) Cálculo de antecipação de prestação e 4) Antecipação de Financiamento e 5) Cálculo de encargos na cobrança de cheque.
- “Problemas de Falha Bancária” agrupa: 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.

## 7.4 Reclamações Fundamentadas por Fornecedor em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009

**Tabela 7.4 Fornecedores Mais Reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009**

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	ITAÚ / UNIBANCO / FININVEST	2.452	63,94%	1.383	36,06%	3.835
2º	BRADESCO (FINASA / ALVORADA)	750	60,53%	489	39,47%	1.239
3º	CITIBANK	779	63,80%	442	36,20%	1.221
4º	IBIBANK	715	64,24%	398	35,76%	1.113
5º	BANCO DO BRASIL	630	61,52%	394	38,48%	1.024
6º	BMG	428	58,39%	305	41,61%	733
7º	SANTANDER - REAL	315	46,53%	362	53,47%	677
8º	HSBC - LOSANGO	392	65,12%	210	34,88%	602
9º	PANAMERICANO	227	38,61%	361	61,39%	588
10º	BANCO PINE	256	69,95%	110	30,05%	366
11º	BNP PARIBAS (CETELEM / BGN)	194	57,23%	145	42,77%	339
12º	BV FINANCEIRA	145	47,85%	158	52,15%	303
13º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	189	63,85%	107	36,15%	296
14º	CARREFOUR	171	63,81%	97	36,19%	268
15º	CRUZEIRO DO SUL	102	40,16%	152	59,84%	254
16º	C&A	162	73,64%	58	26,36%	220
17º	BANCO GE CAPITAL	82	43,85%	105	56,15%	187
18º	BANCO BONSUCESSO	134	73,63%	48	26,37%	182
19º	BANCO SCHAHIN	73	45,06%	89	54,94%	162
20º	RIACHUELO	92	75,41%	30	24,59%	122

\* Alguns números desta tabela podem ser diferentes daqueles das tabelas 1.1 e 1.2, do Capítulo 1. Isso ocorre porque aqui estão computadas somente as Reclamações Fundamentadas classificadas em assuntos relacionados à Área Assuntos Financeiros, tal como definida neste capítulo 7. Os rankings do Capítulo 1 incluem as Reclamações Fundamentadas de todas as áreas abrangidas pelo Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009.

**Tabelas 7.5 Principais Problemas dos Fornecedores Mais Reclamados em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009**

**Grupo Itaú**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	1.768	923	2.691
Problemas de Cálculo	288	230	518
Problemas de Contrato	172	103	275

**Grupo Bradesco**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	473	323	796
Problemas de Contrato	116	53	169
Problemas de Cálculo	55	41	96

**Grupo Citibank**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	457	320	877
Problemas de Cálculo	49	49	98
Problemas de Contrato	68	30	98

**IBIBank**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	611	284	895
Problemas de Cálculo	32	35	67
Problemas de Contrato	17	27	44

**Banco do Brasil**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	402	198	600
Problemas de Falha Bancária	49	52	101
Problemas de Contrato	60	38	98

## Grupo BMG

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	154	182	336
Problemas de Cálculo	112	41	153
Problemas de Contrato	84	48	132

## Grupo Santander - Real

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	210	244	454
Problemas de Contrato	54	37	91
Problemas de Cálculo	22	44	66

## Grupo HSBC

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	250	136	386
Problemas de Cálculo	34	26	60
Problemas de Contrato	36	20	56

## Banco Panamericano

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	138	229	367
Problemas de Contrato	43	50	93
Problemas de Cálculo	22	60	82

## Banco Pine

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cálculo	122	34	156
Problemas de Cobrança	45	53	98
Problemas de Contrato	50	17	67

## 7.5. Dados Sobre Não Atendimento a Reclamações Fundamentadas em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009 – Assuntos, Problemas e Fornecedores

**Tabela 7.6 Reclamações Fundamentadas em que os Fornecedores Menos Atendem no Cadastro Nacional 2009, por Assunto**

Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Seguro	101	48,79%	106	51,21%	207
Consórcio de Motocicletas	125	52,08%	115	47,92%	240
Banco comercial	2.878	55,19%	2.337	44,81%	5.215
Financeira	1.881	56,33%	1.458	43,67%	3.339
Outros Contratos	1.148	62,49%	689	37,51%	1.837
Cartão de Loja	898	64,28%	499	35,72%	1.397
Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes	133	66,17%	68	33,83%	201
Cartão de Crédito	5.426	66,63%	2.717	33,37%	8.143
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	299	68,58%	137	31,42%	436
Banco de Dados ( SPC - SERASA - ETC.)	191	75,20%	63	24,80%	254

Os 10 problemas com maior quantidade de Reclamações Fundamentadas na Área de Assuntos Financeiros são ordenados a seguir pela proporção de Não Atendidas.

**Tabela 7.7 Reclamações Fundamentadas em que os Fornecedores Menos Atendem no Cadastro Nacional 2009, por Problema**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)	70	50,36%	69	49,64%	139
Problemas de Falha Bancária	193	51,60%	181	48,40%	374
Crédito Consignado	96	56,80%	73	43,20%	169
Problemas de Cobrança	8.443	60,96%	5.407	39,04%	13.850
Problemas de Cálculo	1.567	61,12%	997	38,88%	2.564
Problemas de Contrato	1.616	61,14%	1.027	38,86%	2.643
Envio de produto ou serviço sem prévia solicitação	171	64,29%	95	35,71%	266
Discordância quanto as avarias	104	70,27%	44	29,73%	148
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	368	72,16%	142	27,84%	510
Não entrega de quitação/retenção de documentos	186	77,82%	53	22,18%	239

**Tabela 7.8 Fornecedores que Menos Atendem a Reclamações Fundamentadas em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009**

Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
PANAMERICANO	227	38,61%	361	61,39%	588
CRUZEIRO DO SUL	102	40,16%	152	59,84%	254
BANCO GE CAPITAL	82	43,85%	105	56,15%	187
BANCO SCHAHIN	73	45,06%	89	54,94%	162
SANTANDER - REAL	315	46,53%	362	53,47%	677
BV FINANCEIRA	145	47,85%	158	52,15%	303
BNP PARIBAS (CETELEM / BGN)	194	57,23%	145	42,77%	339
BMG	428	58,39%	305	41,61%	733
BRADESCO (FINASA / ALVORADA)	750	60,53%	489	39,47%	1.239
BANCO DO BRASIL	630	61,52%	394	38,48%	1.024
CITIBANK	779	63,80%	442	36,20%	1.221
CARREFOUR	171	63,81%	97	36,19%	268
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	189	63,85%	107	36,15%	296
ITAU (UNIBANCO / FININVEST)	2.452	63,94%	1.383	36,06%	3.835
IBIBANK	715	64,24%	398	35,76%	1.113
HSBC - LOSANGO	392	65,12%	210	34,88%	602
BANCO PINE	256	69,95%	110	30,05%	366
BANCO BONSUCESSO	134	73,63%	48	26,37%	182
C&A	162	73,64%	58	26,36%	220
RIACHUELO	92	75,41%	30	24,59%	122
Demais Fornecedores	2.795	64,06%	1.568	35,94%	4.363

## 7.6. Detalhamento das Reclamações Fundamentadas em Assuntos Financeiros no Cadastro Nacional 2009 pelos 4 Principais Assuntos

Dentro da Área Assuntos Financeiros, considerando o volume de Reclamações registradas pelos Procons destacaremos os Assuntos: Cartão de Crédito, Banco Comercial, Financeira e Cartão de Loja.

### Cartão de Crédito

No SINDEC, o assunto Cartão de Crédito é o terceiro assunto mais reclamado do Cadastro e na Área de Assuntos Financeiros, é o Assunto mais reclamado, representando 36,49% das reclamações registradas.

Quando o quesito analisado é o ranking de fornecedores, as empresas mais reclamadas são ordenadas a seguir.

**Tabela 7.9 Fornecedores Mais Reclamados em Cartão de Crédito no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	ITAÚ (UNIBANCO / FININVEST)	1.734	67,60%	831	32,40%	2.565
2º	CITIBANK	755	64,31%	419	35,69%	1.174
3º	IBIBANK	562	67,06%	276	32,94%	838
4º	BRADESCO (FINASA / ALVORADA)	163	65,20%	87	34,80%	250
5º	HSBC - LOSANGO	135	71,05%	55	28,95%	190
6º	BANCO DO BRASIL	148	77,89%	42	22,11%	190
7º	BNP PARIBAS (CETELEM / BGN)	117	62,57%	70	37,43%	187
8º	CARREFOUR	86	64,66%	47	35,34%	133
9º	PANAMERICANO	37	32,74%	76	67,26%	113
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	82	72,57%	31	27,43%	113
11º	SANTANDER - REAL	56	50,00%	56	50,00%	112
12º	BMG	60	53,57%	52	46,43%	112
13º	C&A	70	74,47%	24	25,53%	94

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
14º	EDITORIA GLOBO	59	65,56%	31	34,44%	90
15º	EDITORIA TRÊS	50	75,76%	16	24,24%	66
16º	AMERICANAS (SUBMARINO / B2W)	31	52,54%	28	47,46%	59
17º	CRUZEIRO DO SUL	16	30,19%	37	69,81%	53
18º	CASAS BAHIA	34	87,18%	5	12,82%	39
19º	EDITORIA ABRIL	28	77,78%	8	22,22%	36
20º	RIACHUELO	25	75,76%	8	24,24%	33

No que se refere ao objeto das contestações dos consumidores, os problemas relacionados a cobrança são os que mais geraram reclamações no assunto Cartão de Crédito.

**Tabela 7.10 Problemas Mais Reclamados em Cartão de Crédito no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	4.099	1.953	6.052
Problemas de Cálculo	544	367	911
Problemas de Contrato	316	173	489
Envio de produto ou serviço sem prévia solicitação	119	47	166
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	63	23	86
Problemas de Falha Bancária	43	40	83
Roubo de cartão	32	11	43
Venda enganosa	19	11	30
Publicidade enganosa	14	13	27
Autorização de faturamento / entrega do bem/carta de crédito (não entrega, atualização, valor menor)	11	8	19

## Banco Comercial

Banco Comercial é o segundo Assunto com maior número de Reclamações Fundamentadas na Área de Assuntos Financeiros, respondendo por 23,37% do total de Reclamações da Área.

A seguir, lista dos 20 fornecedores mais Reclamados do Assunto em análise.

**Tabela 7.11 Fornecedores Mais Reclamados em Banco Comercial no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	BANCO DO BRASIL	450	57,62%	331	42,38%	781
2º	ITAÚ (UNIBANCO / FININVEST)	370	55,31%	299	44,69%	669
3º	BRADESCO (FINASA / ALVORADA)	367	60,66%	238	39,34%	605
4º	BMG	203	55,77%	161	44,23%	364
5º	SANTANDER - REAL	153	43,22%	201	56,78%	354
6º	PANAMERICANO	91	40,63%	133	59,37%	224
7º	BANCO PINE	132	66,00%	68	34,00%	200
8º	HSBC - LOSANGO	97	57,06%	73	42,94%	170
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	102	60,36%	67	39,64%	169
10º	CRUZEIRO DO SUL	57	42,86%	76	57,14%	133
11º	BANCO GE CAPITAL	54	50,47%	53	49,53%	107
12º	BANCO BONSUCESSO	75	73,53%	27	26,47%	102
13º	SCHAHIN	43	44,33%	54	55,67%	97
14º	BNP PARIBAS (CETELEM / BGN)	23	41,82%	32	58,18%	55
15º	IBIBANK	27	49,09%	28	50,91%	55
16º	BV FINANCEIRA	24	46,15%	28	53,85%	52
17º	BANCO INDUSTRIAL DO BRASIL	28	62,22%	17	37,78%	45
18º	BANCO DAYCOVAL	28	66,67%	14	33,33%	42
19º	SABEMI	21	53,85%	18	46,15%	39
20º	CITIBANK	20	57,14%	15	42,86%	35

A seguir, são ordenados os dez Problemas que mais registraram Reclamações Fundamentadas no Assunto Banco Comercial no período analisado.

**Tabela 7.12 Problemas Mais Reclamados em Banco Comercial no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	1.577	1.379	2.956
Problemas de Cálculo	447	288	735
Problemas de Contrato	354	253	607
Problemas de Falha Bancária	141	132	273
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	74	43	117
Não entrega de quitação/retenção de documentos	54	19	73
Crédito Consignado	39	28	67
Fila em Banco	12	37	49
Envio de produto ou serviço sem prévia solicitação	18	17	35
Venda casada	10	23	33

## Financeiras

O Assunto Financeiras está entre os mais reclamados da Área Assuntos Financeiros, com um total de 3.339 Reclamações registradas pelos Procons.

**Tabela 7.13 Fornecedores Mais Reclamados em Financeiras no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	ITAÚ (UNIBANCO / FININVEST)	201	56,78%	153	43,22%	354
2º	BRADESCO (FINASA / ALVORADA)	186	56,53%	143	43,47%	329
3º	BMG	163	64,17%	91	35,83%	254
4º	PANAMERICANO	99	39,44%	152	60,56%	251
5º	BV FINANCEIRA	119	48,18%	128	51,82%	247
6º	SANTANDER – REAL	105	50,00%	105	50,00%	210
7º	HSBC – LOSANGO	135	66,50%	68	33,50%	203
8º	BANCO PINE	123	74,55%	42	25,45%	165
9º	BNP PARIBAS (CETELEM / BGN)	37	51,39%	35	48,61%	72
10º	CRUZEIRO DO SUL	29	43,28%	38	56,72%	67
11º	BANCO SCHAHIN	30	46,15%	35	53,85%	65
12º	BANCO BONSUCESSO	47	73,44%	17	26,56%	64
13º	BANCO GE CAPITAL	26	42,62%	35	57,38%	61
14º	SABEMI	19	32,76%	39	67,24%	58
15º	BANCO DO BRASIL	21	55,26%	17	44,74%	38
16º	VOLKSWAGEN	15	40,54%	22	59,46%	37
17º	BANCO DIBENS	14	51,85%	13	48,15%	27
18º	IBIBANK	17	65,38%	9	34,62%	26
19º	BANCO DAYCOVAL	21	80,77%	5	19,23%	26
20º	BANCO CACIQUE	17	70,83%	7	29,17%	24

**Tabela 7.14 Problemas Mais Reclamados em Financeiras no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	937	921	1.858
Problemas de Cálculo	311	186	497
Problemas de Contrato	347	197	544
Não entrega de quitação/retenção de documentos	70	13	83
Crédito Consignado	41	41	82
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	47	17	64
Venda casada	28	16	44
Problemas de Falha Bancária	19	13	32
Venda enganosa	9	8	17
Publicidade enganosa	8	4	12

## Cartão de Loja

Cartão de Loja é outro Assunto com grande volume de Reclamações Fundamentadas registradas no período em análise e segundo dados da Abecs<sup>8</sup> de setembro de 2009, o número de unidades<sup>9</sup> no mercado até setembro era de mais de 190 milhões. O Assunto Cartão de Loja possui 38 Problemas com registros de Reclamações no período analisado.

<sup>8</sup> Associação Brasileira de cartões de Crédito e Serviços. Disponível em: [http://www.abecs.org.br/arquivos%20excel/Mensal\\_2009\\_Consolidado.pdf](http://www.abecs.org.br/arquivos%20excel/Mensal_2009_Consolidado.pdf)

<sup>9</sup> A Abecs chama a categoria de “Cartões de Rede e de Loja”.

**Tabela 7.15 Fornecedores Mais Reclamados em Cartão de Loja no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	ITAÚ (UNIBANCO / FININVEST)	147	59,51%	100	40,49%	247
2º	IBIBANK	109	56,19%	85	43,81%	194
3º	CARREFOUR	84	64,12%	47	35,88%	131
4º	C&A	91	74,59%	31	25,41%	122
5º	RIACHUELO	66	75,00%	22	25,00%	88
6º	MARISA	28	35,44%	51	64,56%	79
7º	BRADESCO (FINASA / ALVORADA)	34	61,82%	21	38,18%	55
8º	HSBC - LOSANGO	25	64,10%	14	35,90%	39
9º	GABRIELA MODA E COURO	24	88,89%	3	11,11%	27
10º	BNP PARIBAS (CETELEM / BGN)	17	68,00%	8	32,00%	25
11º	EXTRA	11	50,00%	11	50,00%	22
12º	LOJAS ESPLANADA (OTOCHE)	20	95,24%	1	4,76%	21
13º	AMERICANAS	9	47,37%	10	52,63%	19
14º	CALCARD	15	93,75%	1	6,25%	16
15º	BANCO DO BRASIL	11	73,33%	4	26,67%	15
16º	CASAS BAHIA	11	73,33%	4	26,67%	15
17º	RENNER	7	63,64%	4	36,36%	11
18º	LOJAS MAIA	7	70,00%	3	30,00%	10
19º	MAGAZINE LUIZA	5	55,56%	4	44,44%	9
20º	LOJAS LEADER	6	75,00%	2	25,00%	8

**Tabela 7.16 Problemas Mais Reclamados em Cartão de Loja no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Problemas de Cobrança	636	351	987
Problemas de Cálculo	127	63	190
Problemas de Contrato	63	31	94
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	15	13	28
Envio de produto ou serviço sem previa solicitação	13	7	20
Problemas de Falha Bancária	11	6	17
Não comunicação de negativação	1	4	5
Não pagamento de indenização (seguros em geral)	2	3	5
Não entrega de quitação/retenção de documentos	5	0	5
Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.	2	2	4

## 7.7. Fala do Consumidor

*Consumidor relata ter feito um financiamento junto a reclamada, ocorre que esta sendo cobrado um valor R\$ 6,00 por emissão do boleto. Diante do exposto consumidor veio ao órgão pleitear o cancelamento da cobrança por emissão.*

---

*A consumidora acima qualificada portadora do CPF nº \*\*\*.\*\*\*.\*\*\*-\*\* comparece a este Instituto relatando possuir junto a reclamada um cartão e que a mesma atrasou apenas a fatura com vencimento em DD/MM/AAAA. Entretanto a consumidora, na fatura com vencimento em 15/06/08 a mesma efetuou o pagamento no valor de R\$ X,XX inclusive os juros pelo atraso. E foi e surpreendida ao receber as faturas com vencimento em DD/MM/AAAA e DD/MM/AAAA novamente sendo cobrada pelos juros já pagos. A consumidora alega ainda que não efetuou mais compras no cartão desde o atraso ou seja desde o mês de maio, pois o mesmo estava bloqueado.*

---

*Objeto da reclamação: Cobrança indevida referente ao contrato sob nº \*\*\*, onde foi efetuado um parcelamento em 60 (Sessenta) de R\$ \*, \*\*, tendo como valor solicitado de R\$ \*. \*\*\*, \*\* na data inicial de DD/MM/AAAA e o final em DD/MM/AAA, conforme cópia do extrato de consignação anexo. Relata a reclamante desconhecer o empréstimo junto a reclamada, segue anexa cópia do Boletim de Ocorrência, com os relatos da reclamante.*

---

*A Reclamante alega que efetuou o pagamento de sua dívida junto ao BANCO X no valor de R\$ \*, \*\* no dia DD/MM/AAAA, no mesmo dia do vencimento, ocorre que continua sendo enviado faturas referente a este débito, a mesma alega que já foi enviado fax para comprovar o pagamento efetuado e não obteve êxito até a presente data, sendo enviado cobranças com datas diferentes, com vencimento no dia DD/MM/AAAA, outra no dia DD/MM/AAAA e no dia DD/MM/AAAA, segue anexo nos autos, diante dos fatos a reclamante resolveu procurar o PROCON-\*\* para abertura de procedimento.*

---

*O consumidor informa que possui um cartão de crédito X de número \*\*\*\* sendo que o mesmo nunca solicitou nenhum serviço ou seguro do cartão. Ocorre que nas suas faturas vem sendo cobrado mensalmente os seguintes seguros seguro de Ap premiado no valor de R\$ 16,56(dezesseis reais e cinqüenta e seis centavos), seguro renda premiada no valor de R\$14,95 e outros como o home assist no valor de R\$ 4,90 e help assist no valor de R\$ 4,90.*

---

*O consumidor informa que não possui e que em nenhum momento possuiu algum vínculo com a reclamada. No entanto, em Agosto de (ano) a reclamada começou a descontar simultaneamente o valor inicial de R\$ 25,60 (vinte e cinco reais e sessenta centavos), identificado como mensalidade em seu contracheque, e o valor de R\$ 26,00 (vinte e seis reais) em sua conta corrente, conforme documento em anexo.*

---



# Capítulo 8

Saúde



## 8.1. Introdução

A Área de Saúde no SINDEC é a área que reúne todos os registros relativos a planos de saúde, convênios médicos e odontológicos, hospitais, clínicas, farmácias, medicamentos e tudo o mais que possa se relacionar a serviços e produtos de saúde oferecidos pelo sistema privado ao consumidor.

As questões relacionadas a saúde preocupam o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor por diversos motivos:

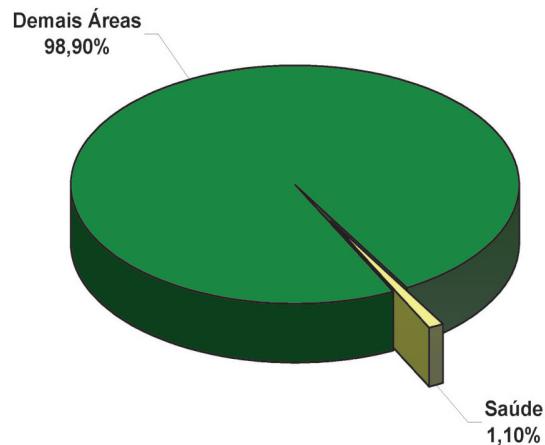
- Saúde é um dos temas prioritários nas discussões em fóruns nacionais e internacionais de defesa do consumidor, inclusive no âmbito da Organização dos Estados Americanos – OEA;
- Os problemas que se relacionam com saúde e segurança do consumidor são questões prioritárias na proteção ao consumidor promovida pelo CDC;
- Os contratos de saúde privada são complexos, e a situação de vulnerabilidade do consumidor é bastante acentuada, o que se reflete na proporção de reclamações não atendidas.

Além de todas essas razões e devido ao seu destaque no ano de 2009 - no que diz respeito à portabilidade de planos de saúde, reajustes de mensalidade, alteração de prazos de carência e todos os demais problemas enfrentados no dia-a-dia pelo consumidor – essa área será abordada com destaque neste Cadastro.

## 8.2. Apresentação dos Dados Gerais da Área Saúde no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

A Área de Saúde apresenta um total de 1.158 Reclamações registradas no Cadastro Nacional de 2009, sendo que 654 foram atendidas e 504, não atendidas.

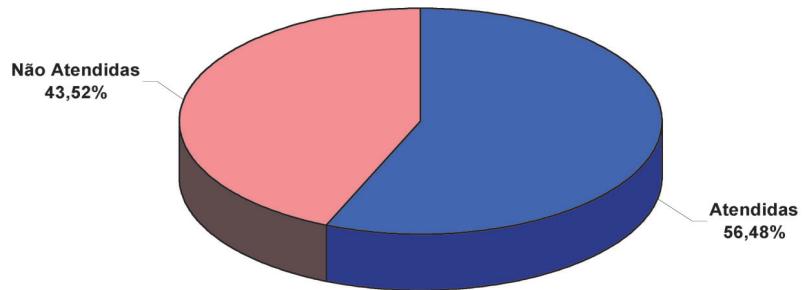
**Gráfico 8.1 Participação da Área Saúde no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009**



Apesar dessa pequena participação no Cadastro, a Área de Saúde é a que apresenta um dos piores desempenhos em termos de atendimento às Reclamações por parte dos fornecedores, visto que 43,5% das Reclamações Fundamentadas nessa Área não foram atendidas. O não atendimento às Reclamações na Área de Saúde representa uma situação grave, pois tais demandas sempre envolvem um contexto de risco à saúde e à segurança do consumidor, direitos

fundamentais garantidos pela Constituição Federal e pelo CDC. Ademais, os contratos de saúde privada apresentam uma natureza complexa, e tal complexidade reforça o desequilíbrio nesta relação de consumo, acentuando a situação de vulnerabilidade do consumidor.

**Gráfico 8.2 Área de Saúde: Total de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas no Cadastro Nacional 2009**



### **8.3. Reclamações Fundamentadas da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009, por Região**

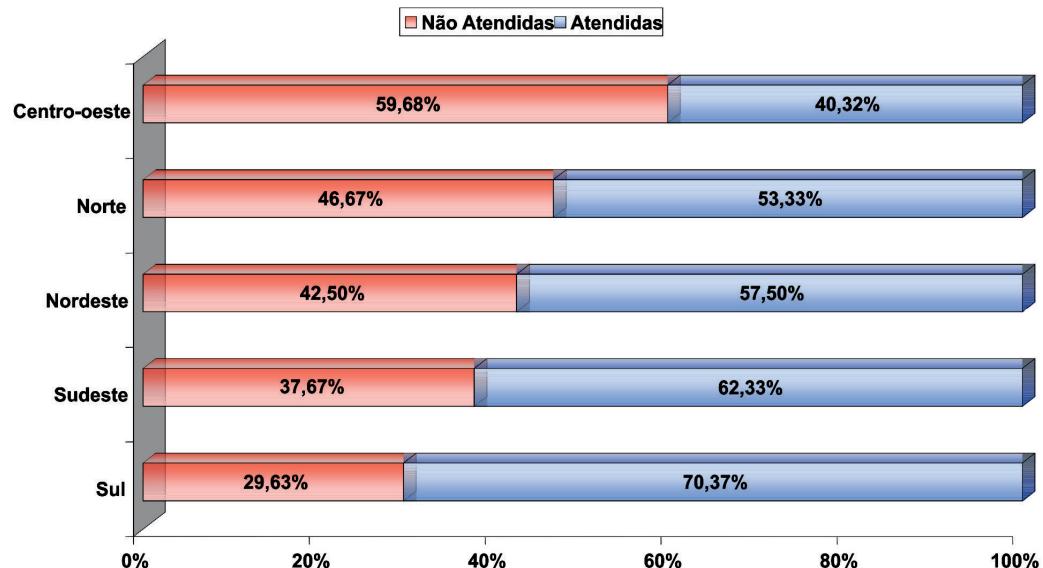
Quanto ao volume de Reclamações registradas por Região do país, a região Nordeste é a que apresenta a maior quantidade de reclamações registradas no período, apresentando também um elevado número de Reclamações não atendidas. Cerca de 42,5% do total de registros dessa região não foram atendidos pelos fornecedores.

**Tabela 8.1 Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2009 na Área Saúde, por Região**

Região	Atendidas	Não Atendidas	Total
Nordeste	299	221	520
Sudeste	182	110	292
Norte	104	91	195
Centro-oeste	50	74	124
Sul	19	8	27

A região Nordeste apresenta o maior número de Reclamações registradas, porém é a região Centro-oeste que possui os maiores percentuais de Reclamações não atendidas, com quase 60% de registros não atendidos pelos fornecedores, conforme visto no gráfico a seguir.

**Gráfico 8.3 Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas na Área Saúde do Cadastro Nacional 2009, por Região**



## 8.4. Assuntos e Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009

Entre os 36 assuntos da Área de Saúde no SINDEC, os cinco que geraram mais registros de Reclamações no ano de 2009 foram: “Plano de saúde regulamentado”, “Convênio de Assistência Médica/Odontológica”, “Plano Odontológico”, “Plano de saúde NÃO regulamentado”, “Hospital/Pronto Socorro/Ambulatório/Clínica Médica”. Esses cinco assuntos representam 83,5% de todas as Reclamações registradas.

**Tabela 8.2 Assuntos Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009**

Assunto	Atendidas	Não Atendidas	Total
Plano de saúde regulamentado	286	250	536
Convênio de Assistência Médica / Odontológica	97	81	178
Plano Odontológico	105	43	148
Plano de saúde NÃO regulamentado	31	39	70
Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica	16	19	35

Os dez problemas que mais geraram registros de Reclamações sobre a Área de Saúde no ano de 2009 e que representam 75,6% das Reclamações registradas foram:

**Tabela 8.3 Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	112	91	203
Não cumprimento à oferta	80	63	143
Negativa de Cobertura	56	44	100
Rescisão/ Substituição/ Alteração de contrato de saúde	60	25	85
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado*	32	50	82
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	24	56	80
Recusa/mau atendimento	39	27	66
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	19	26	45
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	29	9	38
Danos materiais ao consumidor	27	7	34

\* O problema “Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado e 2) Reajuste anual. Esta nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

O problema “Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)” chama a atenção por ser o mais demandado na Área de Saúde. Analisando a Fala do Consumidor, observa-se que ele se refere a problemas como: Dificuldade de cancelamento, Cobrança indevida, Cancelamento do plano sem aviso prévio, Redução da cobertura, Dificuldade em receber reembolso/ressarcimento de despesas, Imposição indevida de período de carência, entre outros.

## 8.5. Fornecedores Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009

Os dez fornecedores da Área de Saúde que apresentam as maiores quantidades de Reclamações registradas e que juntos somam 46,46% das reclamações são:

**Tabela 8.4 Fornecedores Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º	UNIMED	109	137	246
2º	HAPVIDA	72	28	100
3º	ODONTO SYSTEM	31	5	36
4º	SMILE SAÚDE	25	10	35
5º	SULAMÉRICA	7	20	27
6º	EV & CARTAZ (PRESTADORA DE SERVIÇOS)	7	15	22
7º	GEAP FUNDAÇÃO DE SEGURIDADE SOCIAL	10	12	22
8º	GOLDEN CROSS	9	9	18
9º	VITA SAÚDE (CASA DE SAÚDE SÃO SEBASTIÃO)	8	9	17
10º	BRADESCO SAÚDE	7	8	15

Nota: Alguns números desta tabela podem ser diferentes daqueles das tabelas 1.1 e 1.2, do Capítulo 1. Isso ocorre porque aqui estão computadas somente as Reclamações Fundamentadas classificadas em assuntos relacionados à Área Saúde, tal como definida neste capítulo 8. Os rankings do Capítulo 1 incluem as Reclamações Fundamentadas de todas as áreas abrangidas pelo Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009.

A seguir serão apresentados os problemas mais reclamados desses fornecedores.

**Tabelas 8.5 Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009, por Fornecedor**

**Unimed**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	12	43	55
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	15	23	38
Negativa de Cobertura	19	13	32

**Hapvida**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Negativa de Cobertura	17	5	22
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	11	5	16
Não cumprimento à oferta	9	4	13

**Odonto System**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	11	1	12
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	6	0	6
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	2	0	2

## Smile Saúde

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Não cumprimento à oferta	5	3	8
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	5	3	8
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	4	0	4

## Sul América

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	3	9	12
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1	4	5
Recusa/mau atendimento	1	2	3

## EV & Cartaz

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	2	8	10
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2	2	4
Reajuste sem previsão contratual	1	1	2

## GEAP

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1	5	6
Preço do produto/serviço	1	1	2
Problemas relativos a emissão/remessa de carnês/orçamentos	1	1	2

## Golden Cross

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	2	2	4
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2	1	3
Danos materiais ao consumidor	1	1	2

## Vita Saúde

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Negativa de Cobertura	2	6	8
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2	2	4
Recusa/mau atendimento	2	1	3

## Bradesco Saúde

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2	1	3
Negativa de Cobertura	1	1	2
Não pagamento de indenização	2	0	2

## 8.6. Assuntos e Problemas Mais Reclamados da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Reclamações Não Atendidas

Considerando os 10 assuntos com maiores quantidades de demandas na Área de Saúde, os cinco a seguir se apresentam como os assuntos com maiores percentuais de Reclamações não atendidas pelos fornecedores.

**Tabela 8.6 Assuntos da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009 com Maior Proporção de Não Atendidas**

Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Plano de saúde NÃO regulamentado	31	44,29%	39	55,71%	70
Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica	16	45,71%	19	54,29%	35
Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)	12	50,00%	12	50,00%	24
Plano de saúde regulamentado	286	53,36%	250	46,64%	536
Seguro Saúde	14	53,85%	12	46,15%	26

Considerando os 10 problemas com maiores quantidades de demandas na área de Saúde, os cinco relacionados abaixo se apresentam como os problemas com maiores percentuais de Reclamações não atendidas pelos fornecedores.

**Tabela 8.7 Problemas da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009 com Maior Proporção de Não Atendidas**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)	24	30,00%	56	70,00%	80
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	32	39,02%	50	60,98%	82
Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)	19	42,22%	26	57,78%	45
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	112	55,17%	91	44,83%	203
Não cumprimento à oferta	80	55,94%	63	44,06%	143

## 8.7. Fornecedores que Menos Atendem ao Consumidor

Considerando os 10 fornecedores mais demandados na Área de Saúde, a tabela a seguir os ordena pelo percentual de Reclamações não atendidas.

**Tabela 8.8 Fornecedores que Menos Atendem aos Consumidores da Área Saúde no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	SULAMÉRICA	7	25,93%	20	74,07%	27
2º	EV & CARTAZ (PRESTADORA DE SERVIÇOS)	7	31,82%	15	68,18%	22
3º	UNIMED	109	44,31%	137	55,69%	246
4º	GEAP FUNDAÇÃO DE SEGURIDADE SOCIAL	10	45,45%	12	54,55%	22
5º	BRADESCO SAÚDE	7	46,67%	8	53,33%	15
6º	VITA SAÚDE (CASA DE SAUDE SÃO SEBASTIÃO)	8	47,06%	9	52,94%	17
7º	GOLDEN CROSS	9	50,00%	9	50,00%	18
8º	SMILE SAÚDE	25	71,43%	10	28,57%	35
9º	HAPVIDA	72	72,00%	28	28,00%	100
10º	ODONTO SYSTEM	31	86,11%	5	13,89%	36

## 8.8. Fala do Consumidor

*O reclamante compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor relatando que: No mês de abril foi descontado do seu salário o valor de R\$ 137,18 referente a uma cobrança indevida do Plano de Saúde. Cabe salientar que o consumidor informa que faz mais de dois anos que o mesmo efetuou o cancelamento de tal plano. Na oportunidade, o reclamante faz questão de deixar claro que não deixou nenhuma pendência.*

*O reclamante compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, relatando que, há três anos vem pagando um plano de Saúde. Ocorre que o mesmo necessitou de seu serviço em caso de urgência, porém foi informado que não poderia ser atendido pelo fato do plano não mais existir. Vale ressaltar, que em nenhum momento o consumidor foi informado do referido caso.*

---

*Afirma a consumidora que, em agosto de (ano), tentou efetuar pelo plano um exame de sangue, porém este não foi autorizado pela reclamada. A consumidora entrou em contato com a reclamada por diversas vezes para tentar solucionar o problema, porém não logrou êxito. Tendo em vista a necessidade de realizar o referido exame, a consumidora teve que arcar com o pagamento do mesmo, no valor de R\$ 34,30, fato este que a consumidora não concorda, uma vez que efetua, há quase 20 anos, o pagamento do plano para não ter este tipo de problema.*

---

*A consumidora é cliente da reclamada sob o nº do registro xxx. Ocorre que quando a consumidora foi realizar um exame o mesmo não foi autorizado com a justificativa que para autorizar o exame teria que ter um laudo médico. Informa a consumidora que não tem como realizar este procedimento, pois para fornecer um laudo médico tem primeiro que realizar os exames. Vale ressaltar que a consumidora já passou do período de carência e o exame a ser realizado tem cobertura pela reclamada. Ainda informa a consumidora que entrou em contato com a reclamada para solicitar esclarecimentos, não logrando êxito.*

---

*A consumidora contesta o aumento do valor da mensalidade ocorrido no mês de janeiro de (ano). A mensalidade saltou de R\$ 505,02, em dezembro de (ano), para R\$ 729,56, em janeiro de (ano), sem motivo aparente ou aviso prévio. Contatou o fornecedor a fim de obter esclarecimentos, onde foi informada de que houve uma mudança na forma de contribuição, sendo esta responsável pelo aumento. Ainda assim, a consumidora contesta o elevado aumento, sobretudo pelo fato de não ter sido avisada previamente.*

---



# Capítulo 9

Supermercados





## 9.1. Introdução

Entre os segmentos que compõem o setor varejista, o de supermercados tem grande destaque na economia nacional. Devido à sua relevância, o CNRF aborda nesta edição as suas peculiaridades, realizando uma análise específica.

Para a delimitação do setor foram considerados os radicais de CNPJ, extraídos do banco de dados da Receita Federal, que possuem registros com CNAE<sup>10</sup> Principal:

- Comércio Varejista de Mercadorias em Geral, com Predominância de Produtos Alimentícios – Supermercados; ou
- Comércio Varejista de Mercadorias em Geral, com Predominância de Produtos Alimentícios – Hipermercados.

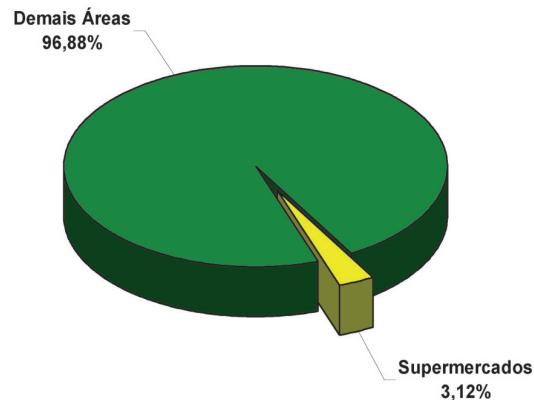
## 9.2. Apresentação dos Dados Gerais de 2009 no Segmento Supermercados

O setor de Supermercados apresenta um total de 3.277 reclamações registradas, o que representa 3,12% do CNRF 2009.

---

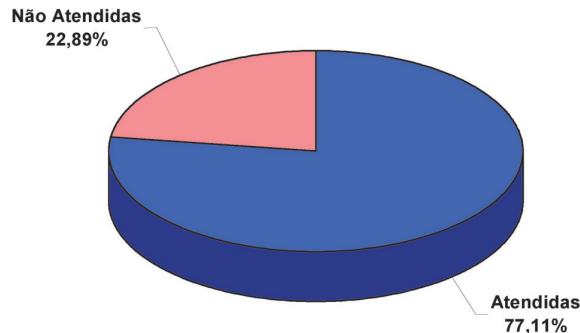
10 Classificação Nacional de Atividades Econômicas/ IBGE.

**Gráfico 9.1 Participação do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009**



Desse total, 2.527 são Reclamações atendidas e 750 não atendidas, totalizando um percentual de 22,9% de não atendimento, como visto no gráfico a seguir.

**Gráfico 9.2 Proporção de Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009**



### 9.3. Reclamações Fundamentadas do Segmento Supermercados por Região

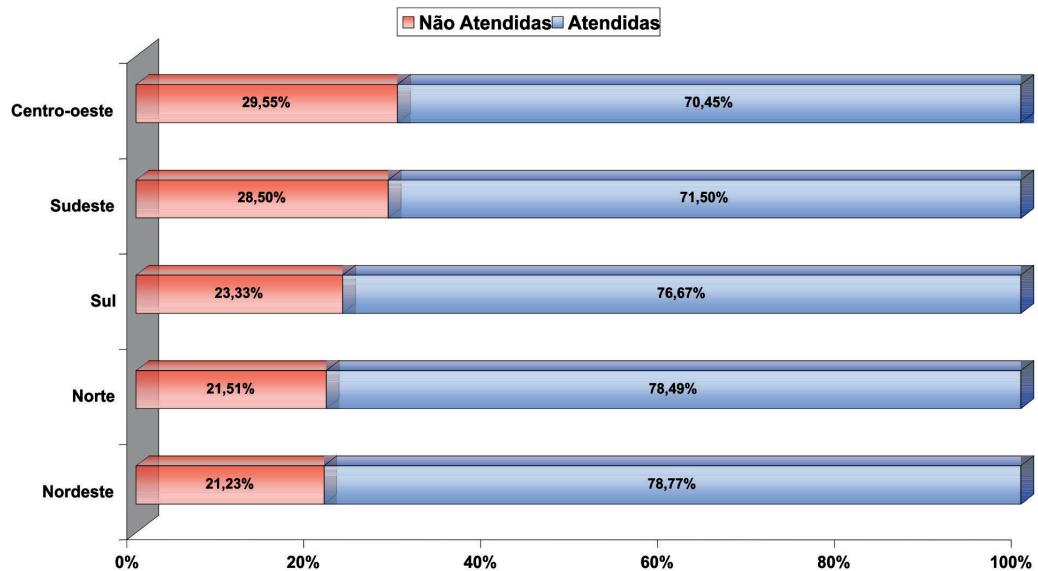
Quanto ao volume de reclamações registradas por Região do país, a região Nordeste é a que apresenta o maior quantitativo no período, totalizando 62,1% das reclamações registradas.

**Tabela 9.1 Reclamações Fundamentadas do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009, por Região**

Região	Atendidas	Não Atendidas	Total
Nordeste	1.603	432	2.035
Norte	438	120	558
Centro-oeste	310	130	440
Sudeste	153	61	214
Sul	23	7	30

Apesar de apresentar o maior número de reclamações registradas, a região Nordeste apresenta os menores percentuais de reclamações não atendidas. São as regiões Centro-oeste e Sudeste que possuem os maiores percentuais neste quesito – apresentam respectivamente 29,55% e 28,5% de registros não atendidos pelos fornecedores, conforme ilustra o gráfico a seguir.

**Gráfico 9.3 Reclamações Fundamentadas Atendidas e Não Atendidas do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009, por Região**



#### **9.4. Assuntos e Problemas mais Reclamados**

Os sete assuntos que geraram mais registros de Reclamações sobre o setor de Supermercados no ano de 2009 e que representam 74,9% de todas as reclamações registradas são mostrados na Tabela 9.2.

**Tabela 9.2 Assuntos Mais Reclamados do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009**

Assunto	Atendidas	Não Atendidas	Total
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	788	232	1.020
Microcomputador / Produtos de Informática	414	109	523
Cartão de Crédito/ Cartão de Loja	184	82	266
Aparelho DVD	155	50	205
Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	125	41	166
Geladeira e Freezer	122	21	143
Aparelho de Som ( Gravador, 3x1, CD )	104	30	134

A Tabela 9.3 apresenta os dez problemas que mais geraram registros de Reclamações sobre o setor de Supermercados no ano de 2009 e que representam 93,4% das Reclamações registradas.

**Tabela 9.3 Problemas Mais Reclamados do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)*	1.301	329	1.630
Produto entregue com danos/defeitos	378	127	505
Falta de peça de reposição	351	84	435
Cobrança indevida/abusiva**	133	70	203
Não entrega/demora na entrega do produto	109	25	134
Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta	34	11	45
Cálculo de prestação/taxa de juros	29	7	36
Desistência de compra (cancelamento de compra)	21	7	28
Produto causou danos materiais	20	7	27
Publicidade enganosa	13	13	26

\* O problema “Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) e 2) Garantia - Descumprimento, prazo. Esta nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

\*\* O problema “Cobrança indevida/abusiva” agrupa os seguintes problemas da tabela do SINDEC: 1) Cobrança indevida e 2) Cobrança indevida/abusiva. Esta nota é aplicável às demais tabelas deste capítulo que contém referência ao mesmo problema.

## 9.5. Fornecedores Mais Reclamados do Segmento Supermercados

Os dez fornecedores do setor de Supermercados que apresentam as maiores quantidades de reclamações registradas e que juntos somam 96% das reclamações são:

**Tabela 9.4 Fornecedores Mais Reclamados do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009**

Ranking	Fornecedor	Atendidas	Não Atendidas	Total
1º	CARREFOUR	528	187	715
2º	WAL MART	545	143	688
3º	LOJAS AMERICANAS	459	134	593
4º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR	366	106	472
5º	G. BARBOSA	274	51	325
6º	Y. YAMADA	147	72	219
7º	FORMOSA SUPERMERCADOS	46	10	56
8º	LIDER SUPERMERCADOS	42	5	47
9º	HIPER MOREIRA	17	2	19
10º	SUPERMERCADO BANDEIRANTE	12	3	15

Nota: Alguns números desta tabela podem ser diferentes daqueles das tabelas 1.1 e 1.2, do Capítulo 1. Isso ocorre porque aqui estão computadas somente as Reclamações Fundamentadas classificadas em assuntos relacionados ao segmento Supermercados, tal como definido neste capítulo 9. Os rankings do Capítulo 1 incluem as Reclamações Fundamentadas de todas as áreas abrangidas pelo Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009.

As Tabelas 9.5 mostram os principais problemas de cada um desses dez fornecedores.

**Tabelas 9.5 Problemas Mais Reclamados do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009, por Fornecedor**

**Carrefour**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	288	82	370
Produto entregue com danos/defeitos	57	23	80
Cobrança indevida/abusiva	35	30	65

**Wal Mart**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	308	68	376
Falta de peça de reposição	90	23	113
Produto entregue com danos/defeitos	65	19	84

**Lojas Americanas**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	176	57	233
Produto entregue com danos/defeitos	99	19	118
Falta de peça de reposição	82	24	106

**Grupo Pão de Açúcar**

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	214	49	263
Falta de peça de reposição	62	11	73
Produto entregue com danos/defeitos	36	13	49

## G. Barbosa

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	169	24	193
Falta de peça de reposição	51	8	59
Produto entregue com danos/defeitos	34	14	48

## Y. Yamada

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	84	38	122
Produto entregue com danos/defeitos	48	31	79
Falta de peça de reposição	3	1	4

## Formosa Supermercados

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Produto entregue com danos/defeitos	11	4	15
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	11	3	14
Falta de peça de reposição	8	0	8

## Líder Supermercados

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Produto entregue com danos/defeitos	18	3	21
Falta de peça de reposição	6	1	7
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	7	0	7

## Hiper Moreira

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	15	2	17
Produto entregue com danos/defeitos	2	0	2

## Supermercado Bandeirante

Problema	Atendidas	Não Atendidas	Total
Cobrança indevida/abusiva	1	2	3
Garantia (Abrangência, cobertura, descumprimento, prazo, etc.)	4	0	4
Produto entregue com danos/defeitos	2	0	2

### 9.6. Assuntos e Problemas mais Reclamados do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009 – Proporção de Reclamações Não Atendidas

Considerando os 14 assuntos com maiores quantidades de reclamações no setor de Supermercados, os sete assuntos abaixo se apresentam como os assuntos com maiores percentuais de reclamações não atendidas pelos fornecedores.

**Tabela 9.6 Assuntos do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009 com Maior Proporção de Não Atendidas**

Assunto	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Cartão de Crédito/ Cartão de Loja	184	69,17%	82	30,83%	266
Eletroeletrônico Importado	36	73,47%	13	26,53%	49
Máquinas e Equipamentos	36	73,47%	13	26,53%	49
Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	125	75,30%	41	24,70%	166
Fogão e Microondas	46	75,41%	15	24,59%	61
Aparelho DVD	155	75,61%	50	24,39%	205
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	788	77,25%	232	22,75%	1020

Considerando os 20 problemas com maiores quantidades de reclamações no setor de Supermercados, os 10 problemas abaixo se apresentam como aqueles com maior proporção de reclamações não atendidas pelos fornecedores.

**Tabela 9.7 Problemas do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009 com Maior Proporção de Não Atendidas**

Problema	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Prazo de validade (falta, ilegível, etc.)	1	9,09%	10	90,91%	11
Produto entregue diferente do pedido	5	50,00%	5	50,00%	10
Publicidade enganosa	13	50,00%	13	50,00%	26
Cobrança indevida/abusiva	133	65,52%	70	34,48%	203
Contrato/ pedido/ orçamento (rescisão, alteração, descumprimento, irregularidade, etc.)	18	66,67%	9	33,33%	27
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	6	66,67%	3	33,33%	9
Venda enganosa	15	71,43%	6	28,57%	21
Produto causou danos materiais	20	74,07%	7	25,93%	27
Produto entregue com danos/defeitos	378	74,85%	127	25,15%	505
Desistência de compra (cancelamento de compra)	21	75,00%	7	25,00%	28

## **9.7. Fornecedores que Menos Atendem ao Consumidor no Segmento Supermercados**

Considerando os 10 fornecedores mais reclamados no setor de Supermercados, a tabela a seguir os ordena por percentual de reclamações não atendidas.

**Tabela 9.8 Fornecedores do Segmento Supermercados no Cadastro Nacional 2009 que Menos Atendem aos Consumidores**

Ranking	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	Y. YAMADA	147	67,12%	72	32,88%	219
2º	CARREFOUR	528	73,85%	187	26,15%	715
3º	LOJAS AMERICANAS	459	77,40%	134	22,60%	593
4º	GRUPO PÃO DE AÇÚCAR	366	77,54%	106	22,46%	472
5º	WAL MART	545	79,22%	143	20,78%	688
6º	SUPERMERCADO BANDEIRANTE	12	80,00%	3	20,00%	15
7º	FORMOSA SUPERMERCADOS	46	82,14%	10	17,86%	56
8º	G. BARBOSA	274	84,31%	51	15,69%	325
9º	LÍDER SUPERMERCADOS	42	89,36%	5	10,64%	47
10º	HIPER MOREIRA	17	89,47%	2	10,53%	19

## 9.8. Fala do Consumidor:

O consumidor compareceu a esse órgão para relatar ter adquirido um aparelho celular da marca XX, modelo 2630, no dia DD/MM/AAAA, na loja XX, no valor de R\$ 184,00 (cento e oitenta e quatro reais), como faz constar em nota fiscal. Aduz o presente consumidor que o presente produto apresentou vício de qualidade, uma vez que o mesmo estava desligando sozinho, sendo levado a assistência técnica autorizada XX, no dia DD/MM/AAAA, sob ordem de serviço nº xx. Porém o produto foi entregue e por mais três vezes apresentou o mesmo Vício de qualidade sendo levado sob ordem de serviços nº xx; xx e xx. Contudo relata o consumidor que o produto se encontra na posse da assistência até a data de hoje, sob alegação que estão esperando peças do fabricante, com isso, diante de tais circunstância o consumidor perdeu toda a credibilidade no presente produto.

*A reclamante informa que no dia DD/MM/AAAA, adquiriu da reclamada, um aparelho celular da marca XX, modelo XX, no valor de R\$ 254,00 (Duzentos e cinqüenta e quatro reais) conforme a cópia do cupom fiscal de número XX em anexo. Com 12 dias de uso, o produto acima citado apresentou vício (deixou de funcionar todas as funções). Ocorre que o aparelho celular está pela terceira vez na Assistência Técnica, conforme xerox das Ordens de serviços em anexo de nº xx de DD/MM/AAAA. Acontece que o produto já esteve várias vezes na Assistência Técnica e não teve o vício sanado trazendo prejuízo para a consumidora.*

---

*O consumidor relata que no dia DD/MM/AAAA as 15:48h foi até o Hipermercado XX, onde comprou 2 CPU PNX P4 512MB 80GB, no valor de R\$ 298,00 cada, conforme cópia da nota fiscal nº xx em anexo. O estabelecimento garantiu a troca dos produtos dentro de 72 horas. No dia DD/MM/AAAA o consumidor procurou o estabelecimento para solicitar a troca dos produtos, pois um não ligava e o outro que ele conseguiu ligar não era um P4 conforme a nota fiscal, mas sim um Celeron 2.66. A reclamada alegou que não teria como ser feito a troca, pois não tinha mais o produto em estoque.*

---

*O consumidor relata que comprou uma bicicleta, no dia DD/MM/AAAA, que foi entregue com defeito. Em acordo, o consumidor devolveu o produto para a loja e solicitou o cancelamento da compra feita pelo cartão de crédito. Ocorre que já se passaram 3 meses e a cobrança não foi cancelada.*

---

*A consumidora solicita a restituição do valor pago, pois a empresa não efetuou a entrega do produto no prazo de quatro dias úteis como havia sido combinado. A consumidora informa que a restituição deveria ser em dinheiro, pois foi como foi feito o pagamento, e não em cartão como informa a loja, pois a consumidora não possui nem mesmo o cartão ou conta bancária para depósito em conta. Sendo o valor do pagamento de R\$ 195,49, como está apresentado na nota fiscal. Em tempo, a consumidora informa que quando procurou a loja para um acordo com os mesmos, foi tratada com indiferença em relação aos demais consumidores presentes, e informada que a transportadora há procurou 02 vezes no mesmo dia para efetuar a entrega. A informação não procede, sendo que a consumidora estava o tempo todo em sua residência.*

---

*A consumidora relata que no dia DD/MM/AAAA estava em promoção uma cama box de casal XX D45 de R\$ 699,00, por R\$ 399,00. Ela procurou o funcionário do setor que informou que a promoção era até o dia anterior, retirando o preço do produto na frente da consumidora, que já havia tirado uma fotografia do produto. Ao procurar o gerente também foi informada que a promoção era até o dia anterior, retirando novamente o preço na frente da consumidora. Neste momento veio um funcionário do setor de vestuário e informou que ainda tinha o produto pelo preço da promoção, mas o gerente se recusou a fazer a venda. Como ela havia fotografado a promoção, entrou em contato com o PROCON, que a orientou a procurar-nos para exercer o seu direito de compra.*

---

*A consumidora informou que sempre faz compras de produtos alimentícios no supermercado acima citado, e por várias já constatou que os iogurtes que compra estão fora do prazo de validade. Na primeira vez que notou, seu filho de 02 anos acabou tomando um produto vencido, e passando mal. A consumidora reclamou via telefone, porém foi informada que somente poderia efetuar a troca dos produtos com o cupom fiscal e com a embalagem completa do produto, como não possuía mais as embalagens, a consumidora desistiu da reclamação. Na data de DD/MM/AAAA, a consumidora constatou novamente iogurtes vencidos em suas compras, guardou na geladeira para efetuar a troca e reclamar no supermercado, porém seu sobrinho acabou abrindo o pacote e tomando um pacote por engano. A consumidora compareceu a empresa tentando efetuar a troca, levando o cupom fiscal, porém a empresa negou-se a trocar, alegando que a embalagem não estava completa. Contudo, a consumidora sente-se lesada e deseja ser indenizada.*

---



# Capítulo 10

Procons Estaduais e Municipais  
que Contribuíram para o Cadastro Nacional  
de Reclamações Fundamentadas 2009





## PROCONS ESTADUAIS

### ACRE

**Nome do Procon:** Diretoria de Proteção e Direito do Consumidor – Procon/AC

**Dirigente:** Francis Mary Alves de Lima

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

CEP: 69.900-460 – Rio Branco – AC.

Telefone/Fax: (68) 3223-3497/3213-2600

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

Atendimento ao público: Segunda-feira a Quinta-feira 8:00h às 17:00h

Sexta-feira 8:00h às 12:00h

### ALAGOAS

**Nome do Procon:** Superintendência de Proteção e Defesa do 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 / 3315-1798/1795/3799/3798

Fax: (82) 3315-3796

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

Atendimento ao público: 08:00 h às 15:00 h

### AMAPÁ

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

**Dirigente:** Alba Nize Colares Caldas

**Endereço da Sede:** Padre Julio Maria Lombard, n.º 1614 – Santa Rita

CEP: 68.900-030 – Macapá/AP

Telefone/Fax: (96) 3217-0003 / (96) 3217-0010

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

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

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

Atendimento ao público: 08:00 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

CEP: 40.060-410 - Salvador/BA

Telefone/Fax: (71) 3321-9947 / 3116-8514

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

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

## CEARÁ

**Nome do Procon:** Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor- Procon/ CE/ DECON

**Dirigente:** João Gualberto Feitosa Soares

**Endereço da Sede:** Rua Barão de Aratanga nº 100 - Centro

CEP: 60.050.070 - Salvador/BA

Telefone: (85) 08002758001

Fax: (85) 3454-1195

Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Atendimento ao público: 08:30 h às 14:00 h

## **DISTRITO FEDERAL**

**Nome do Órgão:** Instituto de Defesa do Consumidor – Procon/DF

**Dirigente:** Ricardo Hernane Pires

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

CEP: 70.333-900 – Brasília/DF

Telefone: (61) 151 – 3212-1534

Fax: (61) 3212-1566

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

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

## **ESPÍRITO SANTO**

**Nome do Órgão:** Instituto Estadual 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/Fax: (27) 151 / 3381-6222 / 6224 / 6253 / 6255

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

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

## **GOIÁS**

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

**Dirigente:** Letícia Franco de Araújo

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

CEP: 74.013-020 - Goiânia/GO

Telefone: (62) 151 / 3201-7100

Fax: (62) 3201-7121

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

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

## **MARANHÃO**

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

**Dirigente:** Denise Ribeiro Gasparinho

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

CEP: 65.020-210 – São Luis/MA

Telefone: (98) 3232-1986

Fax: (98) 3221-2130

Internet: [www.portaldacidadania.com.br](http://www.portaldacidadania.com.br)

Atendimento ao público: 7:30 h às 14:00 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 - Bairro Araés Edifício Eldorado Executive Center

CEP: 78.008-000 - Cuiabá/MT

Telefone: (65) 151 / 3613-8600

Fax: (65) 3613-8514

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

Atendimento ao público: 12:00 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 930 – Centro

CEP: 79002-430 – Campo Grande/MS

Telefone: (67) 151 3316 9842

Fax: (67) 3316 9804

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

## PARÁ

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

**Dirigente:** Marta Menezes

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

CEP: 66.093-020 – Belém/PA

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

Fax: (91) 3073-2806

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:** Roberto Sávio de Carvalho Soares

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

CEP: 58.013-130 – João Pessoa/PB

Telefone: (83) 3218-6959

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 de Rangel Moreira

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

CEP: 50.060-001 – Recife/PE

Telefone: (81) 3181 7000 /08002821512

Fax: (81) 3181 7002

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

Atendimento ao público: 8:00 h às 13:00 h

## PIAUÍ

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

**Dirigente:** Maria das Graças do Monte Teixeira

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

CEP: 64.000-060 – Teresina/PI

Telefone: (86) 3221-5848

Fax: (86) 3221-3308

Internet: [www.mp.pi.gov.br](http://www.mp.pi.gov.br)

Atendimento ao público: 7:30 h às 13:30 h

## RIO GRANDE DO NORTE

**Nome do Procon:** Coordenadoria Geral 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: (84) 3232-6773 / 6778 / 6771

Fax: (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 Teixeira Fernandes

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

CEP: 20.040-000 – Rio de Janeiro/RJ

Telefone/Fax: (21) 2333-0020 / 2332-6670

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

Atendimento ao público: 9:00 h às 15:00 h

## **SANTA CATARINA**

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

**Dirigente:** Sidinei Parisotto

**Endereço da Sede:** Rua Victor Meirelles, n.º 35 e 53 – Centro

**CEP:** 88.010-440 – Florianópolis/SC

**Telefone/Fax:** (48) 151 / 2107-2907

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

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

## **SERGIPE**

**Nome do Procon:** Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

**Dirigente:** Maria Gilsa Brito Santos

**Endereço da Sede:** Rua Santa Luzia, 602 - Bairro São José

**CEP:** 49.015-190 – Aracajú/SE

**Telefone:** (79) 3211 5216 / 3383

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

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

## **TOCANTINS**

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

**Dirigente:** Tenente Célio Carmo de Sousa

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

**CEP:** 77.100-070 - Palmas/TO

**Telefone/Fax:** (63) 151 / 3218-6944

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

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

## PROCONS MUNICIPAIS

### VITÓRIA/ES

**Nome do Procon:** Secretaria Municipal de Cidadania – Procon/Vitória

**Dirigente:** Marcos Augusto Nati Rezende

**Endereço da Sede:** Av. Maruipe, 2.544 - Itararé

CEP: 29.045 –235 – Vitória/ES

Telefone: (27) 156

Fax: (27) 3387-5539

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

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

### CALDAS NOVAS/GO

**Nome do Procon:** Procon Municipal de Caldas Novas

**Dirigente:** Bauhman de Alencar Sobrinho

**Endereço da Sede:** Rua Major Victor, Nº 430 - Centro

Cep: 75.690-000

Telefone/fax: (64) 3454-6820

Internet: [Procon@caldasnova.go.gov.br](mailto:Procon@caldasnova.go.gov.br)

Atendimento ao público: 08:00 as 17:00

### ITUMBIARA/GO

**Nome do Procon:** Procon Municipal de Itumbiara

**Dirigente:** Adauto Borges de Oliveira

**Endereço da Sede:** Av. Oswaldo Cruz S/N, 2º Piso -Terminal Rodoviário Afonso Pena

Cep:75.513-480

Telefone/Fax: (64) 3432-1215

Internet: [proconitumbiara@yahoo.com.br](mailto:proconitumbiara@yahoo.com.br)

Atendimento ao público: 07:00 as 19:00

## **JARAGUA/GO**

**Nome do Procon:** Procon Municipal de Jaraguá

**Dirigente:** Fabio Rodrigues

**Endereço da Sede:** Av. Cristovão Colombo de Freitas, quadra 04, lt 10 - Setor Aeroporto

Cep: 76.330.000 – Jaraguá/GO

Telefone/Fax: (62) 3326-6040

Internet: [jaragua@procon.go.gov.br](mailto:jaragua@procon.go.gov.br)

Atendimento ao público: 07:00 as 19:00

## **JATAÍ/GO**

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

**Dirigente:** Gleidhston Severino de Freitas

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

Cep: 75.800-020 – Jataí/GO

Telefone/Fax: (64) 3632-4035

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

## **MINEIROS/GO**

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

**Dirigente:** Jurema Gimenes Pereira Rezende

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

Cep: 75.830.000 – Mineiros/GO

Telefone: (64)3661-0020 / 3666-0085

Fax: (64) 3666-0085

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

## **RIO VERDE/GO**

**Nome do Procon:** Fundo Municipal de Proteção e Defesa – Procon/Rio Verde

**Dirigente:** Ariel Tadeu Chaves Guimarães

**Endereço da Sede:** Rua Rusolino Ferreira Guimarães, nº1034

Cep: 75901-260 – Rio Verde/GO

Telefone: (64)3602-8600

Fax: (64) 3602-8609

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

## **BELO HORIZONTE/MG**

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

**Dirigente:** Maria Laura Santos

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

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

## **ITAÚNA/MG**

**Nome do órgão:** Procon Municipal de Itaúna

**Dirigente:** Gilmara da Silva Pereira

**Endereço da Sede:** Rua Godofredo Gonçalves nº 491

Cep:35.680-047 – Itaúna/MG

Telefone/fax:(37) 3241-2202

Atendimento ao público: 07:00 h às 10:00 h / 13:00 h às 16:00 h

## **JUIZ DE FORA/MG**

**Nome do Procon:** Agência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/Juiz de Fora

**Dirigente:** Eduardo César Shoroeder e Braga

**Endereço da Sede:** Av. Independência, nº 992 - Centro

CEP: 36.010-021 - Juiz de Fora/MG

Telefone: (32) 3690-7610 / 7611

Fax: (32) 3690-7376

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

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

## **MONTES CLARO/MG**

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

**Dirigente:** Gilson Ferreira Leite

**Endereço da Sede:** Rua Januaria nº 7037 - Centro

CEP: 39.400-077 – Montes Claro/MG

Telefone: (38)3221-9768

Fax: (38) 3229-1578

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

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

## **UBERABA/MG**

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

**Dirigente:** Sebastião Severino Rosa

**Endereço da Sede:** Rua São Sebastião nº 322 – Centro

CEP: 38.400-430 – Uberaba/MG

Telefone: (34) 3333-7666

Fax: (34) 3333-7913

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

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

## **Poços de Caldas/MG**

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

**Dirigente:** Marcelo de Oliveira e Silva

**Endereço da Sede:** Rua São Sebastião nº 322 – Centro

CEP: 37.701-000 – Poços de Caldas/MG

Telefone: (35) 3697-2260

Fax: (34) 3333-7913

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

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

## **Alta Floresta/MT**

**Nome do Procon:** Procon Municipal de Alta Floresta

**Dirigente:** Valdeci do Nascimento

**Endereço da Sede:** Rua A,198 – Anexo da Secretaria de Ação Social, Setor A

CEP: 78.580-000 – Alta Floresta/MT

Telefone/ Fax: (66)3521-6871 / 3903-1036

Internet:

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

## **Campo Novo do Parecis/MT**

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

**Dirigente:** Aline Steinke

**Endereço da Sede:** Av. Mato Grosso nº 265, NE - Centro

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

Telefone/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:** Alexandre Júlio Júnior

**Endereço da Sede:** Rua Arnaldo Estevão, 1002 - Centro

CEP: 78.700-000 – Rondonópolis/MT

Telefone/ Fax: (66) 3411-5295 / 3411-5296

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

## **SORRISO/MT**

**Nome do Procon:** Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – Procon/Sorriso

**Dirigente:** Gilmar Ribas de Campos

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

CEP: 78.890-000 – Sorriso/MT

Telefone/Fax: (66) 3907-5431 / 3907-5427

Atendimento ao público: 7:00 h às 13:00 h

## **FLORIANÓPOLIS/SC**

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

**Dirigente:** Ivan da Silva Couto Júnior

**Endereço da Sede:** Rua Deodoro nº 2209 – 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



# Anexo

**Cadastro Nacional  
de Reclamações Fundamentadas 2009  
Agrupamento pela Classificação Nacional  
de Atividade Econômica - CNAE**



A tabela abaixo apresenta Reclamações Fundamentadas do Cadastro Nacional 2009 de acordo com subclasse da Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE. A tabela apresenta as 30 subclasse mais Reclamadas no Cadastro Nacional 2009.

Classificação CNAE	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Bancos Múltiplos, com Carteira Comercial	5.628	58,49%	3.994	41,51%	9.622
Telefonia Móvel Celular	4.849	59,52%	3.298	40,48%	8.147
Comércio Varejista Especializado de Eletrodomésticos e Equipamentos de Áudio e Vídeo	4.557	78,03%	1.283	21,97%	5.840
Fabricação de Aparelhos Telefônicos e de Outros Equipamentos de Comunicação, Peças e Acessórios	4.256	77,33%	1.248	22,67%	5.504
Serviços de Telefonia Fixa Comutada - STFC	2.222	53,31%	1.946	46,69%	4.168
Comércio Varejista Especializado de Equipamentos de Telefonia e Comunicação	3.373	81,81%	750	18,19%	4.123
Fabricação de Aparelhos de Recepção, Reprodução, Gravação e Amplificação de Áudio e Vídeo	2.954	71,86%	1.157	28,14%	4.111
Comércio Atacadista de Componentes Eletrônicos e Equipamentos de Telefonia e Comunicação	2.782	76,96%	833	23,04%	3.615
Comércio Varejista Especializado de Equipamentos e Suprimentos de Informática	1.812	74,20%	630	25,80%	2.442
Comércio Varejista de Móveis	1.911	78,51%	523	21,49%	2.434
Lojas de Departamentos ou Magazines	-1.859	76,44%	573	23,56%	2.432
Comércio Varejista de Mercadorias Em Geral, com Predominância de Produtos Alimentícios - Hipermercados	1.430	76,80%	432	23,20%	1.862
Comércio Atacadista de Aparelhos Eletrônicos de Uso Pessoal e Doméstico	1.384	79,68%	353	20,32%	1.737
Comércio Varejista de Artigos do Vestuário e Acessórios	1.258	74,66%	427	25,34%	1.685
Distribuição de Energia Elétrica	1.088	64,92%	588	35,08%	1.676
Reparação e Manutenção de Equipamentos Eletroeletrônicos de Uso Pessoal e Doméstico	1.387	84,32%	258	15,68%	1.645
Fabricação de Fogões, Refrigeradores e Máquinas de Lavar e Secar Para Uso Doméstico, Peças e Acessórios	1.252	79,14%	330	20,86%	1.582
Comércio Varejista de Outros Produtos Não Especificados Anteriormente	889	61,95%	546	38,05%	1.435
Comércio Varejista de Mercadorias Em Geral, com Predominância de Produtos Alimentícios - Supermercados	1.097	77,53%	318	22,47%	1.415

Classificação CNAE	Atendidas		Não Atendidas		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Bancos Múltiplos, sem Carteira Comercial	799	61,75%	495	38,25%	1.294
Fabricação de Periféricos Para Equipamentos de Informática	1.084	90,03%	120	9,97%	1.204
Atividades de Intermediação e Agenciamento de Serviços e Negócios em Geral, Exceto Imobiliários	586	51,54%	551	48,46%	1.137
Reparação e Manutenção de Computadores e de Equipamentos Periféricos	807	71,04%	329	28,96%	1.136
Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento - Financeiras	603	57,21%	451	42,79%	1.054
Captação, Tratamento e Distribuição de Água	769	77,60%	222	22,40%	991
Fabricação de Equipamentos de Informática	717	74,61%	244	25,39%	961
Bancos Comerciais	544	58,18%	391	41,82%	935
Reparação e Manutenção de Equipamentos de Comunicação	692	79,45%	179	20,55%	871
Serviços de Telecomunicações sem Fio Não Especificados Anteriormente	483	65,45%	255	34,55%	738
Outras Atividades Auxiliares dos Serviços Financeiros Não Especificadas Anteriormente	473	65,88%	245	34,12%	718