

2012

Relatório do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

SENACON *Secretaria Nacional do Consumidor*

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA 

Ministro da Justiça

José Eduardo Cardozo

Secretária-Executiva

Márcia Pelegrini

Secretária Nacional do Consumidor

Juliana Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Amaury Martins de Oliva

Coordenadora Geral do Sindec

Lorena Tamanini Rocha Tavares

Apresentação

O Código de Defesa do Consumidor – CDC, editado para proteger o consumidor sob as mais variadas perspectivas e situações, determina que a Política de Proteção e Defesa do Consumidor seja exercida de modo coordenado, integrado e sistematizado, para garantir maior acesso e eficácia aos cidadãos. Nesse sentido, o artigo 105 do CDC instituiu o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, composto pelos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e entidades privadas de defesa do consumidor. Os Procons, por sua vez, são os coordenadores da Política Estadual, Distrital e Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

A criação dos Procons fundamenta-se na tarefa do Estado de assegurar a proteção ao consumidor, conforme mandamento constitucional. Eles exercem o poder de polícia na fiscalização das relações de consumo e promovem atendimento e orientação aos consumidores no âmbito de sua competência territorial.

Devido aos altos índices de resolutividade nos conflitos de consumo, o trabalho dos Procons é reconhecido por toda sociedade e a instituição goza de elevado grau de credibilidade junto aos consumidores. Seu atendimento prioriza a solução prévia de conflitos individuais e coletivos na via administrativa, evitando o encaminhamento desses conflitos ao Poder Judiciário, através do contato direto com o fornecedor.

Atualmente, o atendimento ao consumidor do Procon é feito por meio de procedimentos adequados a cada situação apresentada, do contato telefônico com fornecedores até a instauração de um processo administrativo com realização de audiências de conciliação. De um modo geral, segundo dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec, a utilização de procedimentos menos burocráticos e mais céleres para o atendimento ao consumidor tem aumentado ano-a-ano, bem como os índices de solução dos conflitos nesses casos.

Por outro lado, ainda há fornecedores que apresentam uma conduta reiterada de não resolução das demandas dos consumidores no âmbito administrativo. De acordo com os dados do presente Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas – CNRF 2012, apenas 59,9% das Reclamações consideradas fundamentadas foram atendidas pelos fornecedores reclamados, índice inferior ao apurado no CNRF 2011, que apontou resolutividade de 63,1%.

Este comportamento dos fornecedores, em grande medida, contribui para o aumento da judicialização dos conflitos de consumo. Dados do Conselho Nacional de Justiça apontam que 70% das ações que estão nos Juizados Especiais Cíveis são conflitos de consumo.

Diante desse contexto, a Presidência da República encaminhou ao Congresso Nacional, em 15 de março de 2013, anteprojeto de Lei que, uma vez aprovado e sancionado, conferirá aos Procons poder de determinar medidas corretivas em favor dos consumidores, tais como a devolução de valores cobrados indevidamente, a troca imediata de produtos, a apresentação de informações e a entrega de contratos, o que seguramente contribuirá para diminuir os conflitos de consumo que tramitam no Poder Judiciário e dará mais celeridade para resolução da demanda do consumidor.

Trata-se do Projeto de Lei nº 5.196/2013, que se reveste de primordial importância, na medida em que permite a aplicação de ações que ampliam a capacidade de atuação dos Procons, a fim de garantir maior efetividade na implementação dos direitos do consumidor no Brasil e, conseqüentemente, mais transparência, qualidade e respeito nas relações de consumo.

Secretaria Nacional do Consumidor - MJ

Introdução

Diariamente, os órgãos públicos de defesa do consumidor atendem milhares de cidadãos e, para atender com celeridade a esses consumidores, os Procons tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários de atendimento. Todavia, há casos em que é necessário abrir um processo administrativo para o tratamento da demanda.

A decisão de abertura de um processo administrativo decorre de algumas situações, como o descumprimento de acordos feitos em outros tipos de atendimento, a reincidência do fornecedor em determinadas condutas, a urgência e/ou gravidade do objeto da demanda, entre outros. O processo administrativo para tratamento da demanda individual do consumidor é denominado Reclamação¹.

Os Cadastros de Reclamações Fundamentadas são formados pelas Reclamações encerradas pelos Procons no período de 12 meses, que indicam se houve ou não acordo entre as partes. A consolidação dessas informações permitem avaliar o comportamento de alguns fornecedores que atuam no mercado de consumo e compõem a estratégia de atuação no âmbito da defesa do consumidor.

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas apresenta anualmente a consolidação dos Cadastros publicados por estados e municípios de todas as regiões brasileiras, concretizando o comando expresso no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

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

O Sindec em números

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é a ferramenta hoje utilizada por Procons de 25 estados brasileiros e do Distrito Federal que permite o registro e gestão dos atendimentos individuais de todos os consumidores que recorrem aos órgãos públicos de defesa do consumidor para resolver suas demandas de consumo.

O Sindec consolida mais de 9 milhões de atendimentos e tem mais de 400 mil fornecedores registrados. Ele forma um banco de dados nacional com informações sobre os problemas enfrentados no mercado de consumo. Essas informações são utilizadas pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon como instrumento estratégico para a elaboração e implementação da Política Nacional das Relações de Consumo e podem ser consultadas por consumidores, pelos Procons integrados e por toda a sociedade, por meio do sítio www.mj.gov.br/sindec.

Atualmente, o Sindec reúne informações de 249 Procons, entre estaduais, municipais e do Distrito Federal. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sindec está em 473 unidades de atendimento ao consumidor em 310 cidades de todas as regiões brasileiras. Esses Procons atendem em média 190 mil consumidores por mês.

Demandas registradas em 2012

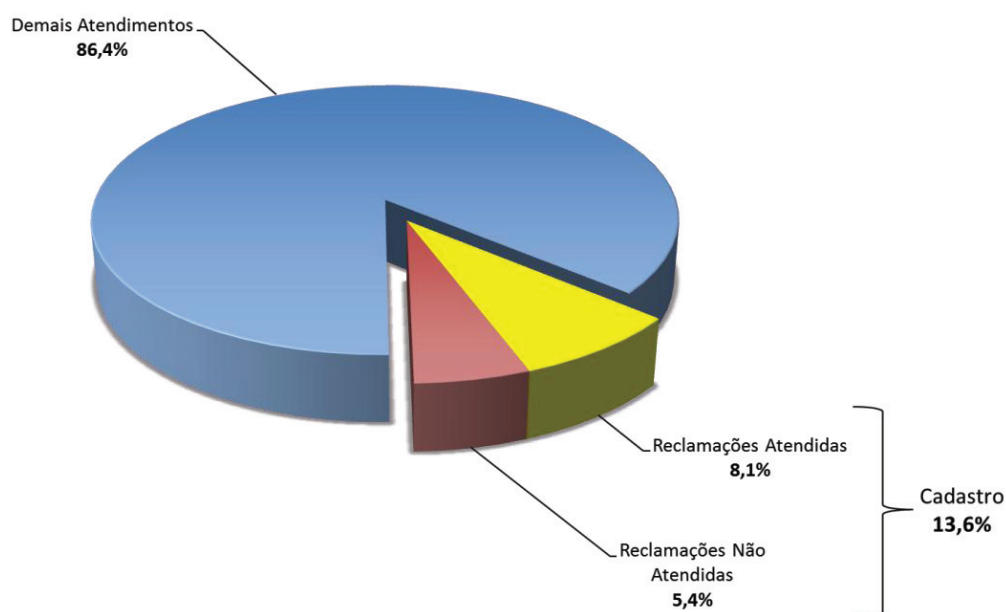
No ano de 2012, foram realizados **2.031.289** (dois milhões, trinta e um mil, duzentos e oitenta e nove) atendimentos. Uma média de 169 mil consumidores atendidos por mês pelos Procons integrados ao Sindec em todo o país².

² Fonte: Boletim Sindec 2012

De todas essas demandas registradas em 2012, uma parcela necessitou ser tratada por meio de processos administrativos.

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

A maior parte dos Procons utiliza-se preponderantemente de atendimentos mais céleres para resolução dos problemas enfrentados pelos consumidores, mas quando isso não é possível, são insturados processos administrativos de reclamação, que, sendo fundamentadas são incluídas nos respectivos cadastros. Em 2012, as Reclamações Fundamentadas representaram 13,6% de todos os atendimentos, como ilustrado no gráfico a seguir:



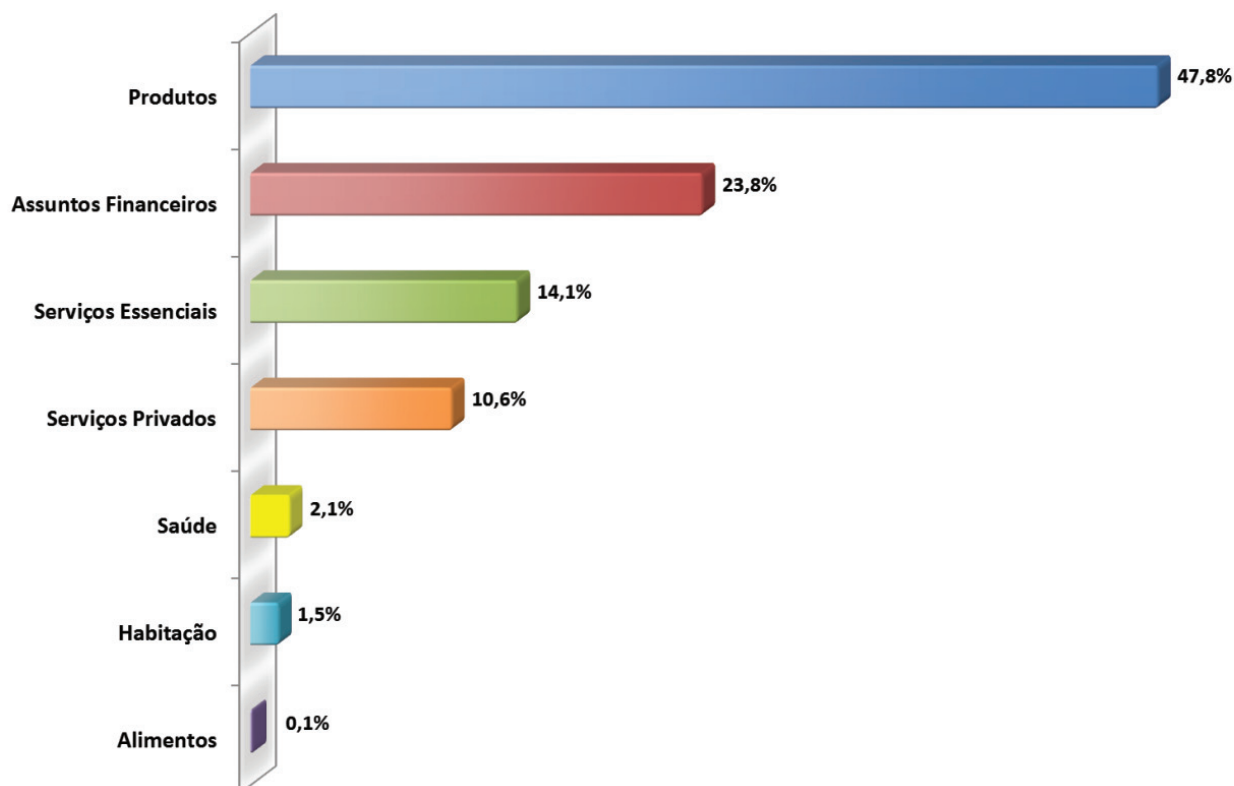
O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2012

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2012 consolida as informações publicadas nos Cadastros Estaduais e Municipais, que reúnem as reclamações fundamentadas arquivadas pelos Procons no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012.

Em 2012, 23 estados, o Distrito Federal e 88 municípios publicaram seus Cadastros. A lista completa dos Procons participantes do CNRF 2012 pode ser consultada na última seção deste documento.

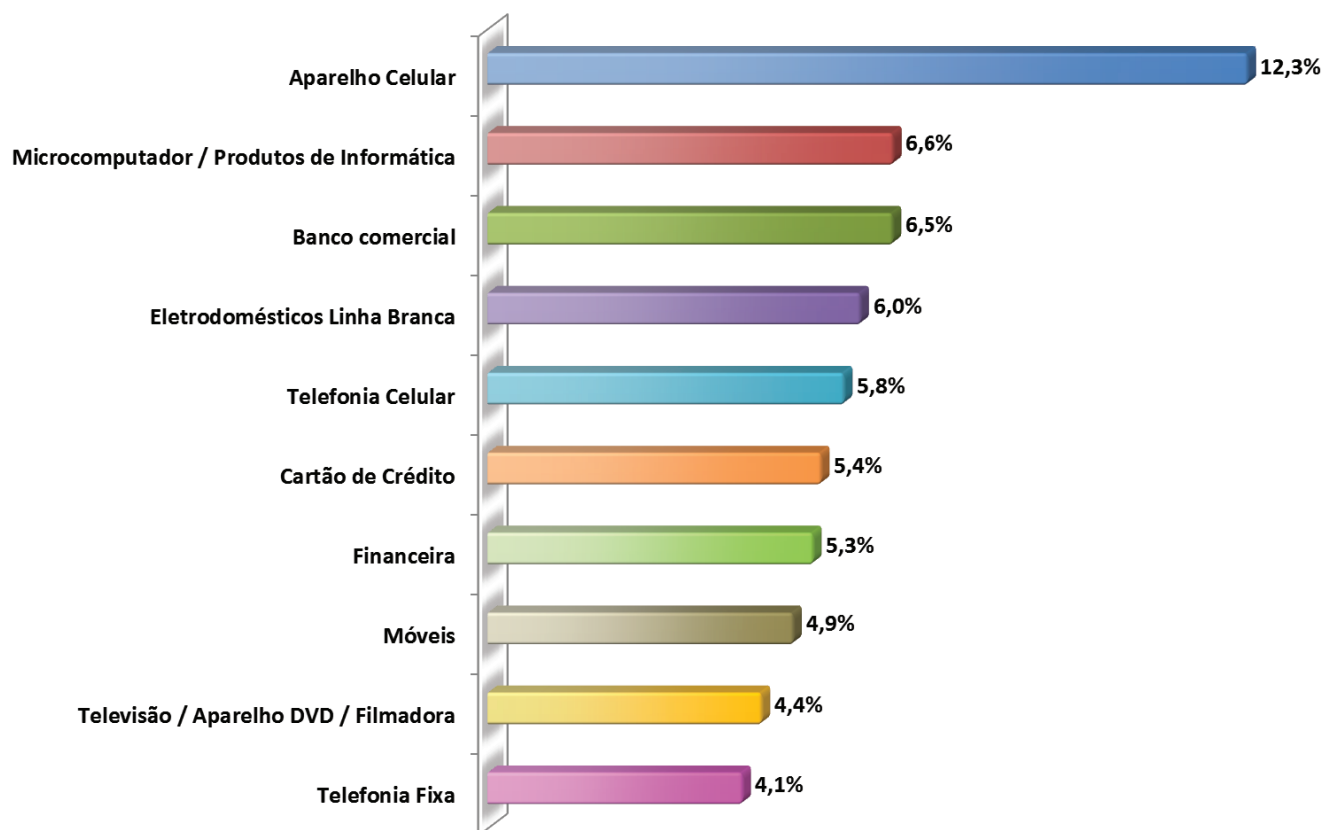
Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2012, por Área

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2012 contém **211.076 reclamações** contra mais de 28 mil fornecedores, sendo que quase a metade deste volume corresponde a problemas envolvendo a área *Produtos*, seguido por *Assuntos Financeiros* e *Serviços Essenciais*



Assuntos mais Reclamados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2012

Entre os 10 assuntos mais reclamados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2012, destaca-se o quantitativo relacionado à área *Produtos*. O assunto mais reclamado foi *Aparelho Celular* (12,3%), seguido do assunto *Microcomputador/ Produtos de Informática* (6,6%)³.

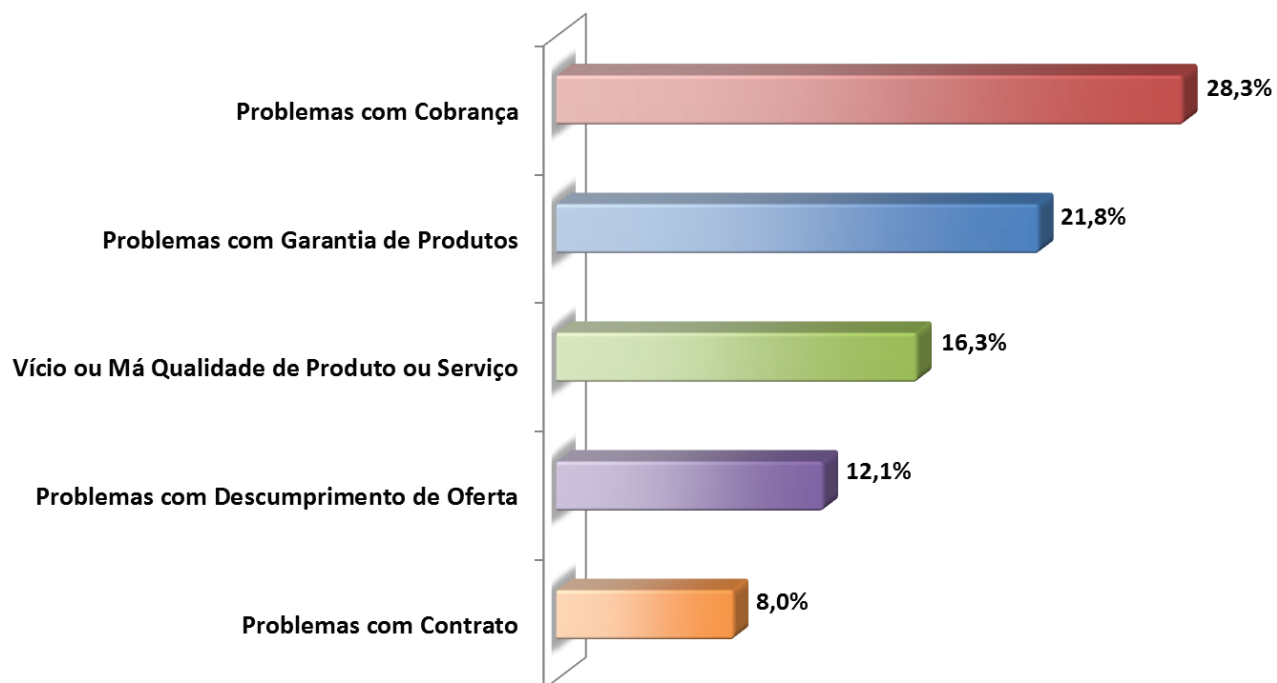


³ O item "Eletrodomésticos Linha Branca" agrega os seguintes assuntos da tabela do Sindec: 1) Geladeira e Freezer, 2) Máquina de Lavar Roupa/ Louça e Secadora e 3) Fogão e Microondas. E o item "Móveis" agrega os seguintes assuntos: 1) Móveis Para Quarto, 2) Móveis Para Sala, 3) Móveis Para Cozinha, 4) Móveis Para Banheiro e 5) Móveis (outros).

Principais Problemas

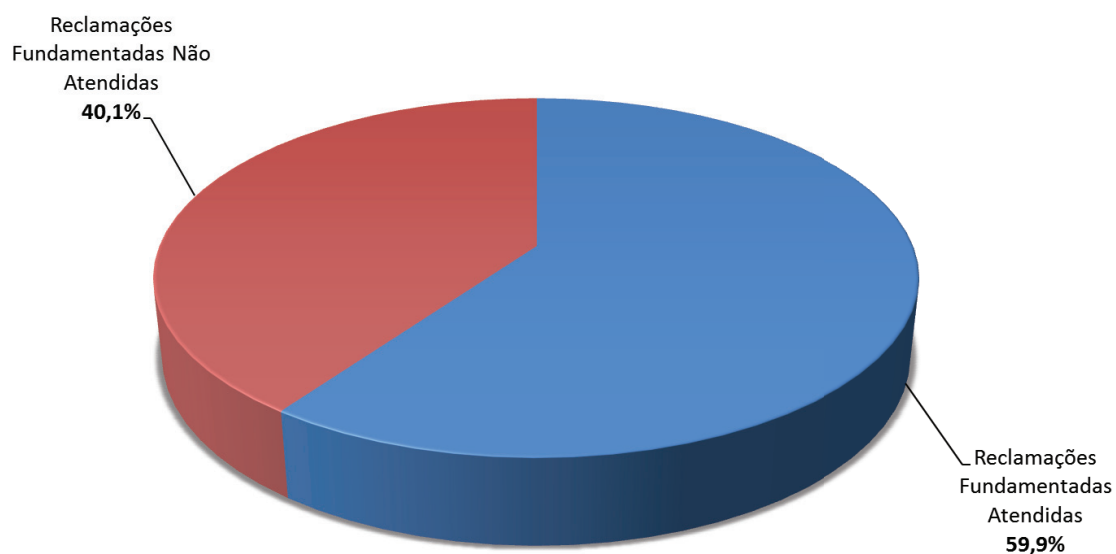
Os principais problemas enfrentados pelos consumidores se referem cobranças, garantia e vício ou má qualidade de produtos ou serviços.

Destaca-se a participação dos problemas relacionados a garantia e a vícios de qualidade, que resultam em 38,1% do total de problemas enfrentados pelos consumidores.





Reclamações Atendidas x Reclamações Não Atendidas

Do total de 211.076 reclamações registradas pelos Procons, 59,9% das Reclamações Fundamentadas foram atendidas pelos fornecedores e 40,1% não foram atendidas, como mostra o gráfico a seguir.



Chama atenção a proporção de fornecedores que deixaram de atender às reclamações fundamentadas dos consumidores, pois ela revela a incidência da situação em que, mesmo tendo outras oportunidades para resolver o problema (no contato direto com o consumidor através do SAC, Ouvidoria etc, na tentativa de acordo preliminar ou ainda na audiência que, em geral, ocorre no processo administrativo), ainda assim o fornecedor não resolveu a reclamação do consumidor.

Ranking dos Fornecedores que Menos Atenderam aos Consumidores em 2012⁴

1º		31,74%
2º	 Pan Americano	38,32%
3º		40,15%
4º		40,78%
5º		47,35%
6º		47,73%
7º		48,31%
8º		49,94%
9º		51,05%
10º		51,64%
11º		52,25%
12º		52,36%
13º		54,39%
14º		55,12%
15º	   	55,34%
16º		56,06%
17º		56,77%
18º	  	58,71%
19º		58,76%
20º		58,79%
21º	   	58,93%

⁴ Os fornecedores foram ordenados em ordem crescente de resolutividade, considerando-se as 50 (cinquenta) empresas mais reclamadas do Cadastro e adotando-se como corte a resolutividade média de todos os fornecedores no ano de 2012, que foi de 59,9%.

Fornecedores mais Reclamados

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

Os 50 (cinquenta) fornecedores mais reclamados do Cadastro apresentaram a seguinte quantidade de processos administrativos em 2012:

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º OI CELULAR/FIXO	6.707	71,57%	2.664	28,43%	9.371	4,44%
2º CLARO/EMBRATEL	5.388	70,40%	2.265	29,60%	7.653	3,63%
3º MÁQUINA DE VENDAS	3.635	55,34%	2.933	44,66%	6.568	3,11%
4º ITAÚ	3.995	62,03%	2.445	37,97%	6.440	3,05%
5º CASAS BAHIA/PONTO FRIO / NOVA PONTO COM	3.501	58,71%	2.462	41,29%	5.963	2,83%
6º BRADESCO	2.829	56,06%	2.217	43,94%	5.046	2,39%
7º B2W/LOJAS AMERICANAS	2.687	58,93%	1.873	41,07%	4.560	2,16%
8º LG	2.951	70,11%	1.258	29,89%	4.209	1,99%
9º BV FINANCEIRA/ BANCO VOTORANTIM	1.782	51,05%	1.709	48,95%	3.491	1,65%
10º TIM/INTELEG	2.071	62,29%	1.254	37,71%	3.325	1,58%
11º CCE/DIGIBRAS	2.101	68,98%	945	31,02%	3.046	1,44%
12º SAMSUNG	2.208	72,61%	833	27,39%	3.041	1,44%
13º SANTANDER	1.616	55,12%	1.316	44,88%	2.932	1,39%
14º BANCO BMG	1.824	63,89%	1.031	36,11%	2.855	1,35%
15º VIVO/TELEFONICA	2.170	80,34%	531	19,66%	2.701	1,28%
16º BANCO DO BRASIL	1.083	47,35%	1.204	52,65%	2.287	1,08%
17º MAGAZINE LUIZA	1.396	65,54%	734	34,46%	2.130	1,01%
18º CARREFOUR	860	40,78%	1.249	59,22%	2.109	1,00%
19º NOKIA	1.052	52,36%	957	47,64%	2.009	0,95%
20º WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL/ BRASTEMP/COMPRA CERTA	1.239	64,23%	690	35,77%	1.929	0,91%
21º ELECTROLUX	1.211	67,20%	591	32,80%	1.802	0,85%
22º CEF	856	48,31%	916	51,69%	1.772	0,84%
23º MOTOROLA	1.002	56,77%	763	43,23%	1.765	0,84%
24º WALMART	1.037	58,79%	727	41,21%	1.764	0,84%
25º SKY	1.459	83,42%	290	16,58%	1.749	0,83%
26º BANCO CRUZEIRO DO SUL	836	51,64%	783	48,36%	1.619	0,77%

27º	MABE ELETRODOMESTICOS/ GENERAL ELECTRIC/DAKO	1.112	70,83%	458	29,17%	1.570	0,74%
28º	PANAMERICANO	579	38,32%	932	61,68%	1.511	0,72%
29º	NET	935	66,12%	479	33,88%	1.414	0,67%
30º	SONY ERICSSON	858	62,67%	511	37,33%	1.369	0,65%
31º	CITIBANK	675	54,39%	566	45,61%	1.241	0,59%
32º	BNP PARIBAS	694	58,76%	487	41,24%	1.181	0,56%
33º	HSBC	505	47,73%	553	52,27%	1.058	0,50%
34º	SEMP TOSHIBA	801	78,68%	217	21,32%	1.018	0,48%
35º	HP	669	71,02%	273	28,98%	942	0,45%
36º	PÃO DE AÇÚCAR	643	68,48%	296	31,52%	939	0,44%
37º	COMPRA FÁCIL	760	85,39%	130	14,61%	890	0,42%
38º	C&A	464	52,25%	424	47,75%	888	0,42%
39º	GROUPON	420	49,94%	421	50,06%	841	0,40%
40º	VIRGINIA SURETY CIA SEGUROS DO BRASIL	654	78,42%	180	21,58%	834	0,40%
41º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	584	72,01%	227	27,99%	811	0,38%
42º	TAM	316	40,15%	471	59,85%	787	0,37%
43º	POSITIVO INFORMÁTICA	531	68,43%	245	31,57%	776	0,37%
44º	NEXTEL	246	31,74%	529	68,26%	775	0,37%
45º	BONSUCESSO	495	64,12%	277	35,88%	772	0,37%
46º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS	613	83,97%	117	16,03%	730	0,35%
47º	NOVO MUNDO	650	93,80%	43	6,20%	693	0,33%
48º	HUAWEI DO BRASIL	431	63,76%	245	36,24%	676	0,32%
49º	ESMALTEC	488	75,66%	157	24,34%	645	0,31%
50º	UOL	437	68,93%	197	31,07%	634	0,30%

Procons Participantes do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2012

Procons Estaduais

- Diretoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / AC
- Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / AL
- Departamento do Programa Estadual de Proteção, Orientação e Defesa do Consumidor – Procon / AM
- Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá – Procon / AP
- Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / BA
- Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / CE
- Instituto de Defesa do Consumidor – Procon / DF
- Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / ES
- Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – Procon / GO
- Gerência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / MA
- Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / MS
- Superintendência de Defesa do Consumidor – Procon / MT
- Diretoria de Proteção ao Consumidor – Procon / PA
- Programa Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor – Procon / PB
- Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / PE
- Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público – Procon / PI
- Secretaria de Estado de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / RJ
- Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / RN
- Programa Estadual de Defesa do Consumidor – Procon / RS
- Programa Estadual de Defesa do Consumidor – Procon / SC
- Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / SE
- Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon / SP
- Departamento Pró Direitos e Deveres nas Relações de Consumo – Procon / TO

Procons Municipais

- Procon Fortaleza / CE
- Procon Municipal de Boa Esperança / ES
- Procon Municipal de Cariacica / ES
- Procon Municipal de Castelo / ES
- Procon Municipal de Colatina / ES
- Procon Municipal de São Mateus / ES
- Procon Municipal de Serra / ES
- Procon Municipal de Vitória / ES
- Procon Municipal de Itaberaí / GO
- Procon Municipal de Anápolis / GO
- Procon Municipal de Aparecida de Goiânia / GO
- Procon Municipal de Caldas Novas / GO
- Procon Municipal de Catalão / GO
- Procon Municipal de Formosa / GO
- Procon Municipal de Goianésia / GO
- Procon Municipal de Goiânia / GO
- Procon Municipal de Itumbiara / GO
- Procon Municipal de Jaraguá / GO
- Procon Municipal de Jataí / GO
- Procon Municipal de Luziânia / GO
- Procon Municipal de Mineiros / GO
- Procon Municipal de Nerópolis / GO
- Procon Municipal de Planaltina / GO
- Procon Municipal de Rio Verde / GO
- Procon Municipal de Senador Canedo / GO
- Procon Municipal de Uruaçu / GO
- Procon Municipal de Valparaíso de Goiás / GO
- Procon Municipal Belo Horizonte / MG
- Procon Municipal de Itabirito / MG
- Procon Municipal de Andradas / MG

- Procon Municipal de Boa Esperança / MG
- Procon Municipal de Campo Belo / MG
- Procon Municipal de Carmo do Rio Claro / MG
- Procon Municipal de Congonhas / MG
- Procon Municipal de Contagem / MG
- Procon Municipal de Coronel Fabriciano / MG
- Procon Municipal de Curvelo / MG
- Procon Municipal de Guanhães / MG
- Procon Municipal de Guapé / MG
- Procon Municipal de Guaranésia / MG
- Procon Municipal de Itabira / MG
- Procon Municipal de Itajubá / MG
- Procon Municipal de Itaúna / MG
- Procon Municipal de Janaúba / MG
- Procon Municipal de João Monlevade / MG
- Procon Municipal de Juiz de Fora / MG
- Procon Municipal de Lagoa da Prata / MG
- Procon Municipal de Mariana / MG
- Procon Municipal de Montes Claros / MG
- Procon Municipal de Ouro Preto / MG
- Procon Municipal de Piumhi / MG
- Procon Municipal de Poços de Caldas / MG
- Procon Municipal de Ponte Nova / MG
- Procon Municipal de Ribeirão das Neves / MG
- Procon Municipal de São Sebastião do Paraíso / MG
- Procon Municipal de Sete Lagoas / MG
- Procon Municipal de Teófilo Otoni / MG
- Procon Municipal de Timóteo / MG
- Procon Municipal de Ubá / MG
- Procon Municipal de Uberlândia / MG
- Procon Municipal de Viçosa / MG
- Procon Municipal de Uberaba / MG
- Procon Municipal de Varginha / MG
- Procon Municipal de Corumbá / MS

- Procon Municipal de Dourados / MS
- Procon Municipal de Maracaju / MS
- Procon Municipal de Naviraí / MS
- Procon Municipal de São Gabriel D'Oeste / MS
- Procon Municipal de Três Lagoas / MS
- Procon Municipal de Alta Floresta/ MT
- Procon Municipal de Barra do Garças / MT
- Procon Municipal de Lucas do Rio Verde / MT
- Procon Municipal de Primavera do Leste / MT
- Procon Municipal de Rondonópolis / MT
- Procon Municipal de São José do Rio Claro / MT
- Procon Municipal de Sinop / MT
- Procon Municipal de Sorriso / MT
- Procon Municipal de Tangará da Serra / MT
- Procon Municipal de Campina Grande / PB
- Procon Municipal do Recife / PE
- Procon Municipal de Jaboatão dos Guararapes / PE
- Procon Municipal de Mossoró / RN
- Procon Municipal de Natal / RN
- Procon Municipal de Florianópolis / SC
- Procon Municipal de Santo André / SP
- Procon Municipal de São José do Rio Preto / SP
- Procon Municipal de São José dos Campos / SP
- Procon Municipal de Votuporanga / SP

Secretaria Nacional do
Consumidor

Ministério da
Justiça

