

2012

Boletim Sindec

Secretaria Nacional do Consumidor



Introdução

O Boletim Sindec 2012 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos órgãos públicos de defesa do consumidor integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2012.

Esta publicação tem entre seus principais objetivos:

- Permitir à sociedade o acesso a informações sobre os principais problemas de consumo, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços;
- Divulgar o trabalho de atendimento ao consumidor realizado pelos Procons integrados ao Sindec;
- Incentivar o mercado a aprimorar o respeito e a qualidade do atendimento prestado ao consumidor; e
- Garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas ao seu aperfeiçoamento.

Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec até 31 de dezembro de 2012.

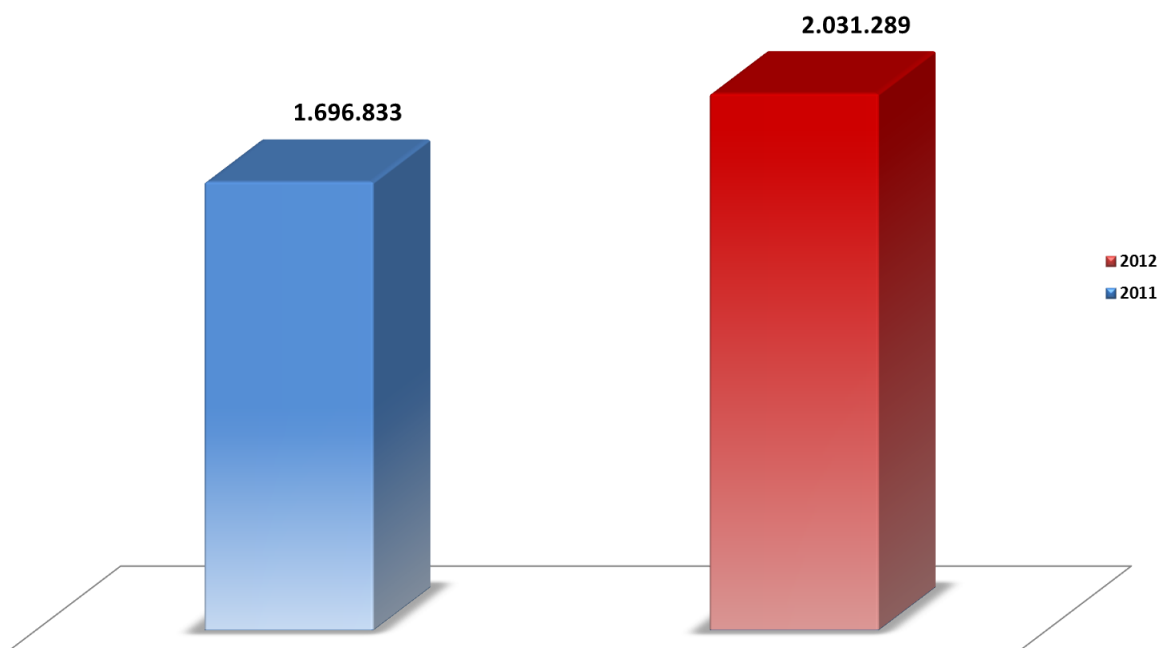
Dados gerais

O SINDEC integra Procons de 25 unidades federativas, sendo 24 estaduais, o do Distrito Federal e 211 municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 441 unidades espalhadas por 292 cidades brasileiras.

Atendimentos

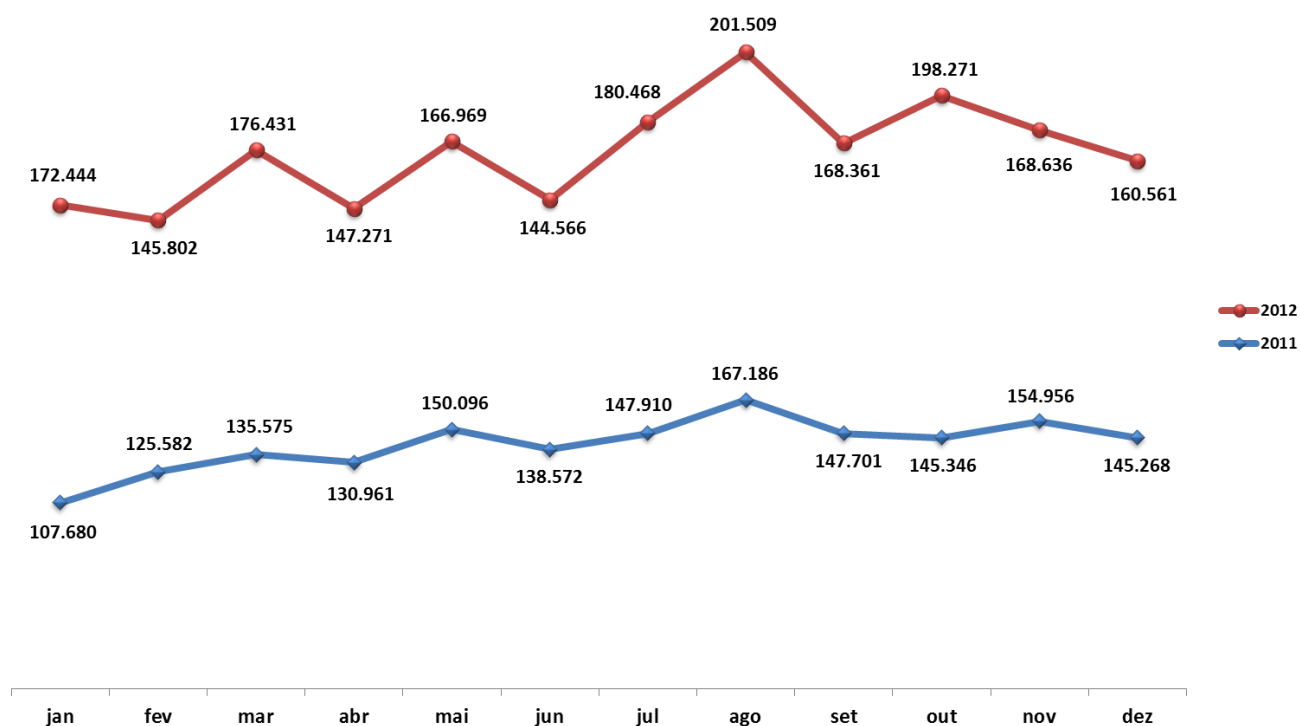
Em 2012, foram realizados **2.031.289** (dois milhões trinta e um mil duzentos e oitenta e nove) atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, 19,7% a mais do que o registrado em 2011¹. Uma média mensal de 169 mil consumidores atendidos. Os quadros a seguir apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados:

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS – 2011 E 2012



¹ No ano de 2011, 162 Procons estavam integrados ao Sindec. Em 2012, essa quantidade chegou a 236. Para fins de demonstração da evolução da quantidade de atendimentos, se considerados somente os Procons que estavam integrados em 2011, o crescimento apurado é de 13,2%.

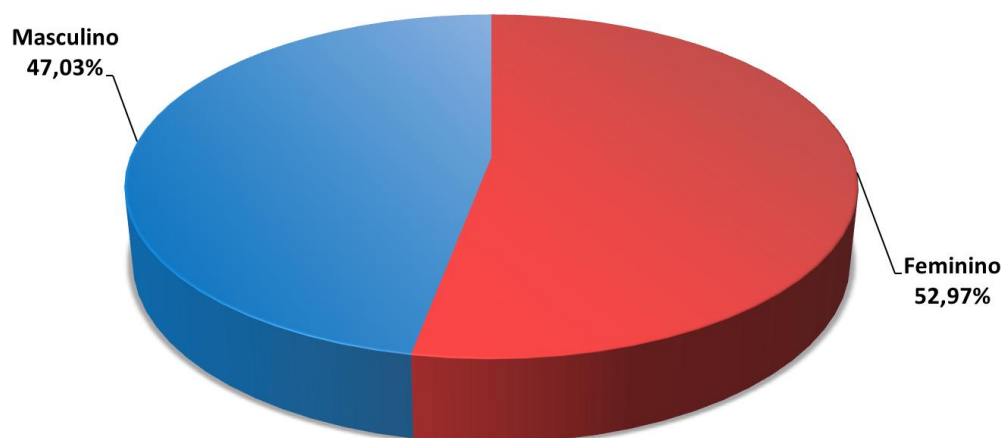
DETALHAMENTO MENSAL



Perfil do Consumidor

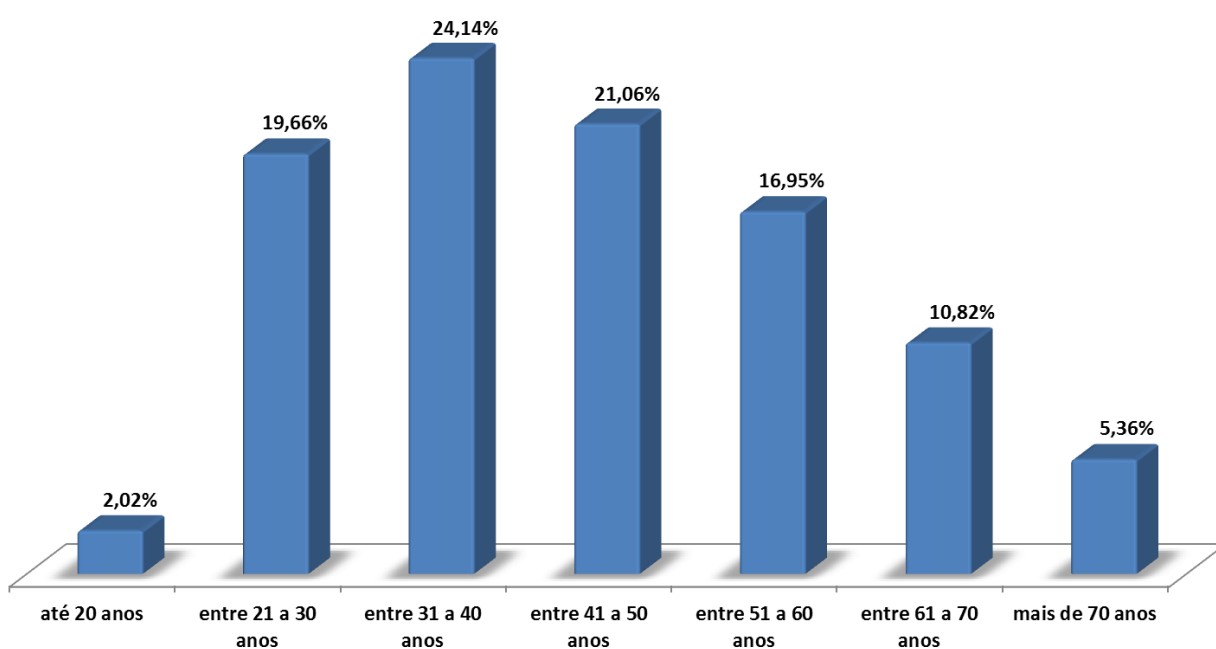
Ao analisar o perfil do consumidor, pode-se constatar que as mulheres representam a maioria (52,97%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo e que a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 21 e 50 anos.

GÊNERO DO CONSUMIDOR



Destaca-se a participação dos idosos, que representaram 16,2% dos atendimentos registrados, como visto no gráfico a seguir.

FAIXA ETÁRIA



Assuntos mais Demandados

Ao consolidar os assuntos que mais tiveram registros ao longo de 2012, pode-se observar que telecomunicações, assuntos financeiros e produtos continuam sendo os assuntos mais demandados nos Procons.

Posição	Assunto	Total	%
1º	Telefonia Celular	172.119	9,17%
2º	Banco comercial	169.427	9,02%
3º	Cartão de Crédito	154.501	8,23%
4º	Telefonia Fixa	125.403	6,68%
5º	Financeira	97.032	5,17%
6º	Aparelho Celular	78.997	4,21%
7º	TV por Assinatura	69.705	3,71%
8º	Móveis	63.667	3,39%
9º	Energia Elétrica	54.429	2,90%
10º	Eletrodomésticos Linha Branca	48.256	2,57%
11º	Microcomputador / Produtos de Informática	48.071	2,56%
12º	Internet (Serviços)	40.526	2,16%
13º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	32.654	1,74%
14º	Água / Esgoto	32.452	1,73%
15º	Cartão de Loja	25.526	1,36%
16º	Plano de Saúde	25.437	1,35%
17º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	23.174	1,23%
18º	Cursos Livres Outros	16.493	0,88%
19º	Estabelecimento comercial	15.950	0,85%
20º	Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	14.650	0,78%
	Demais Assuntos	569.497	30,33%
	Total²	1.877.966	100,00%

Telefonia Celular foi o assunto mais demandado em 2012, assumindo a liderança deste ranking, que em 2011 era ocupada pelo assunto Cartão de Crédito.

Além disso, destaca-se o aumento da participação dos principais assuntos relacionados a telecomunicações (Telefonia Celular, Telefonia Fixa, TV por Assinatura

² Dessa análise foram excluídos 153.323 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

e Internet), que representaram 21,7% dos assuntos mais demandados nos Procons em 2012, enquanto em 2011, representaram 17,4%.

Os principais assuntos relacionados ao setor financeiro (Banco Comercial, Cartão de Crédito, Financeira e Cartão de Loja), apesar de não terem apresentado grande acréscimo em sua participação (de 21,9% em 2011 para 23,8% em 2012), continuam sendo o setor mais demandado nos Procons.

Por sua vez, os produtos mais demandados (Aparelho Celular, Móveis, Eletrodomésticos de Linha Branca, Microcomputador / Produtos de Informática, Televisão / Aparelho DVD / Filmadora), em conjunto, representaram 17,6% das demandas em 2011, enquanto em 2012 representaram 14,5%.

Principais Problemas

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores em 2012, assim como no ano anterior, referem-se a cobranças, questões contratuais e qualidade de produtos e serviços.

Cobranças referem-se a uma vasta gama de situações, desde a falta de informação adequada sobre valores até inclusões indevidas e cobranças duplicadas.

Questões contratuais significam alterações unilaterais, descumprimentos totais ou parciais na oferta e/ou uso do produto/serviço e situações relacionadas a enganabilidade em informações publicitárias.

E *Qualidade* envolve vícios, defeitos e garantia de produtos. Neste eixo são consolidados os casos de mau funcionamento de produtos, falta de peças de reposição, ausência de assistências técnicas, entre outros.

Posição	Problema	Total	%
1º	Problemas com Cobrança	702.682	37,42%
2º	Problemas na Oferta	325.063	17,31%
3º	Problemas com Contrato	248.061	13,21%
4º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	182.295	9,71%
5º	Problemas com Garantia de Produtos	147.657	7,86%
	Demais categorias de problemas	272.208	14,49%
	Total	1.877.966	100,00%

Ranking de Fornecedores

A seguir são apresentados os vinte conglomerados econômicos mais demandados nos Procons integrados ao Sindec em 2012.

1º		120.374
2º	 	102.682
3º		97.578
4º	 Bradesco	61.257
5º	 	44.022
6º		33.520
7º	 	32.286
8º		31.936
9º	 	28.531
10º	   	26.808
11º		23.692
12º		22.019
13º		20.488
14º		19.343
15º	   	16.708
16º	 O MUNDO É DOS NETS	16.501
17º		14.167
18º		13.495
19º	 	12.253
20º	 vem ser feliz	10.285

Relação dos Procons integrados ao Sindec

❖ Centro-Oeste:

- DF - Instituto de Defesa do Consumidor – Procon Distrito Federal

- GO - Procon Estadual de Goiás
 - Procon Municipal de Aguas Lindas de Goiás
 - Procon Municipal de Anápolis
 - Procon Municipal de Aparecida de Goiânia
 - Procon Municipal de Bom Jesus
 - Procon Municipal de Buriti Alegre
 - Procon Municipal de Caldas Novas
 - Procon Municipal de Catalão
 - Procon Municipal de Formosa
 - Procon Municipal de Goianésia
 - Procon Municipal de Goiânia
 - Procon Municipal de Goiatuba
 - Procon Municipal de Inhumas
 - Procon Municipal de Ipameri
 - Procon Municipal de Itumbiara
 - Procon Municipal de Jaraguá
 - Procon Municipal de Jataí
 - Procon Municipal de Luziânia
 - Procon Municipal de Mineiros
 - Procon Municipal de Morrinhos
 - Procon Municipal de Nerópolis
 - Procon Municipal de Niquelândia
 - Procon Municipal de Pires do Rio
 - Procon Municipal de Planaltina

- Procon Municipal de Quirinópolis
 - Procon Municipal de Rio Verde
 - Procon Municipal de Senador Canedo
 - Procon Municipal de Trindade
 - Procon Municipal de Uruaçu
 - Procon Municipal de Valparaíso de Goiás
- MS - Procon Estadual do Mato Grosso do Sul
- Procon Municipal de Aquidauana
 - Procon Municipal de Bela Vista
 - Procon Municipal de Cassilândia
 - Procon Municipal de Corumbá
 - Procon Municipal de Coxim
 - Procon Municipal de Dourados
 - Procon Municipal de Jardim
 - Procon Municipal de Maracaju
 - Procon Municipal de Naviraí
 - Procon Municipal de Nova Andradina
 - Procon Municipal de Paranaíba
 - Procon Municipal de Rio Verde de Mato Grosso
 - Procon Municipal de São Gabriel D'Oeste
 - Procon Municipal de Três Lagoas
- MT - Procon Estadual do Mato Grosso
- Procon Municipal de Alta Floresta
 - Procon Municipal de Alto Taquari
 - Procon Municipal de Barra do Garças
 - Procon Municipal de Campo Novo do Parecis
 - Procon Municipal de Lucas do Rio Verde
 - Procon Municipal de Campo Verde
 - Procon Municipal de Chapada Guimarães

- Procon Municipal de Jauru
- Procon Municipal de Nobres
- Procon Municipal de Paranatinga
- Procon Municipal de Pedra Preta
- Procon Municipal de Primavera do Leste
- Procon Municipal de Rondonópolis
- Procon Municipal de São José do Rio Claro
- Procon Municipal de Sinop
- Procon Municipal de Sorriso
- Procon Municipal de Tangará da Serra

❖ **Nordeste:**

- AL - Procon Estadual de Alagoas
 - Procon Municipal de Arapiraca

- BA - Procon Estadual da Bahia

- CE - Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor/ Procon Ceará
 - Procon Municipal de Fortaleza

- MA - Procon Estadual do Maranhão

- PB - Procon Estadual da Paraíba
 - Procon Municipal de Campina Grande
 - Procon Municipal de João Pessoa

- PE - Procon Estadual de Pernambuco
 - Procon Municipal do Cabo de Santo Agostinho
 - Procon Municipal de Garanhuns

- Procon Municipal de Jaboatão dos Guararapes
 - Procon Municipal de Petrolina/ PRODECON
 - Procon Municipal de Recife
 - Procon Municipal Prefeitura de Timbaúba
- PI - Procon Estadual do Piauí
- RN - Procon do Estadual do Rio Grande do Norte
 - Procon Municipal de Mossoró
 - Procon Municipal de Natal
- SE - Procon Estadual de Sergipe

❖ **Norte:**

- AC - Diretoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor/ Procon Acre
- AM - Procon Estadual do Amazonas
- AP - Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá/ Procon Amapá
- PA – Procon Estadual do Pará
 - Procon Municipal de Castanhal
 - Procon Municipal de Conceição do Araguaia
 - Procon Municipal de Marabá
 - Procon Municipal de Paragominas
 - Procon Municipal de Parauapebas
 - Procon Municipal de Santarém

- TO - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor/ Procon Tocantins

❖ **Sudeste:**

- ES - Procon Estadual do Espírito Santo
 - Procon Municipal de Boa Esperança
 - Procon Municipal de Cachoeiro de Itapemirim
 - Procon Municipal de Cariacica
 - Procon Municipal de Castelo
 - Procon Municipal de Colatina
 - Procon Municipal de Linhares
 - Procon Municipal de São Mateus
 - Procon Municipal de Serra
 - Procon Municipal de Viana
 - Procon Municipal de Vila Velha
 - Procon Municipal de Vitória

- MG - Procon Estadual de Minas Gerais
 - Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/Uberaba)
 - Procon Municipal de Aimorés
 - Procon Municipal de Alfenas
 - Procon Municipal de Andradas
 - Procon Municipal de Argirita
 - Procon Municipal de Belo Horizonte
 - Procon Municipal de Boa Esperança
 - Procon Municipal de Bom Despacho
 - Procon Municipal de Botelhos
 - Procon Municipal de Campo Belo
 - Procon Municipal de Carmo do Rio Claro

- Procon Municipal de Carandaí
- Procon Municipal de Caratinga
- Procon Municipal de Congonhas
- Procon Municipal de Contagem - Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor
- Procon Municipal de Coromandel
- Procon Municipal de Coronel Fabriciano
- Procon Municipal de Cruzília
- Procon Municipal de Curvelo
- Procon Municipal de Divinópolis
- Procon Municipal de Formiga
- Procon Municipal de Guanhães
- Procon Municipal de Guapé
- Procon Municipal de Guaranésia
- Procon Municipal de Ipatinga
- Procon Municipal de Itabira
- Procon Municipal de Itabirito
- Procon Municipal de Itajubá
- Procon Municipal de Itaúna
- Procon Municipal de Janaúba
- Procon Municipal de João Monlevade
- Procon Municipal de Juiz de Fora
- Procon Municipal de Lagoa da Prata
- Procon Municipal de Leopoldina
- Procon Municipal de Mariana
- Procon Municipal de Montes Claros
- Procon Municipal de Muzambinho
- Procon Municipal de Nova Lima
- Procon Municipal de Nova Serrana
- Procon Municipal de Ouro Preto
- Procon Municipal de Paíns

- Procon Municipal de Paracatu
 - Procon Municipal de Pirapora
 - Procon Municipal de Patrocínio
 - Procon Municipal de Piumhi
 - Procon Municipal de Poços de Caldas
 - Procon Municipal de Ponte Nova
 - Procon Municipal de Ribeirão das Neves
 - Procon Municipal de Sabará
 - Procon Municipal de Santos Dumont
 - Procon Municipal de São João Del Rei
 - Procon Municipal de São Sebastião do Paraíso
 - Procon Municipal de Sete Lagoas
 - Procon Municipal de Teófilo Otoni
 - Procon Municipal de Timóteo
 - Procon Municipal de Três Corações
 - Procon Municipal de Ubá
 - Procon Municipal de Uberlândia
 - Procon Municipal de Viçosa
 - Procon Municipal de Varginha
- RJ - Procon Estadual do Rio de Janeiro
- Procon Municipal de Angra dos Reis
 - Procon Municipal de Campos dos Goytacazes
 - Procon Municipal de Macaé
 - Procon Municipal de Nova Friburgo
 - Procon Municipal de Volta Redonda
- SP - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor/ Procon São Paulo
- Procon Municipal de Araçatuba
 - Procon Municipal de Barueri
 - Procon Municipal de Bauru

- Procon Municipal de Barretos
- Procon Municipal de Jundiaí
- Procon Municipal de Mogi das Cruzes
- Procon Municipal de Poá
- Procon Municipal de Presidente Prudente
- Procon Municipal de Santos
- Procon Municipal de Santo André
- Procon Municipal de São Bernardo do Campo
- Procon Municipal de São Caetano do Sul
- Procon Municipal de São José dos Campos
- Procon Municipal de São José do Rio Preto
- Procon Municipal de Sorocaba
- Procon Municipal de Suzano
- Procon Municipal de Vinhedo
- Procon Municipal de Votuporanga

❖ **Sul:**

- PR - Procon Estadual do Paraná

- RS - Procon Estadual do Rio Grande do Sul
 - Procon Municipal de Alegrete
 - Procon Municipal de Bagé
 - Procon Municipal de Cachoeirinha
 - Procon Municipal de Canoas
 - Procon Municipal de Caxias do Sul
 - Procon Municipal de Erechim
 - Procon Municipal de Gravataí
 - Procon Municipal de Panambi
 - Procon Municipal de Porto Alegre
 - Procon Municipal de Santo Ângelo
 - Procon Municipal de São Leopoldo

- Procon Municipal de Uruguaiana

- SC - Procon Estadual de Santa Catarina
 - Procon Municipal de Balneário Camboriú
 - Procon Municipal de Barra Velha
 - Procon Municipal de Braço do Norte
 - Procon Municipal de Caçador
 - Procon Municipal de Correia Pinto
 - Procon Municipal de Florianópolis
 - Procon Municipal de Herval D'Oeste
 - Procon Municipal de Içara
 - Procon Municipal de Itajaí
 - Procon Municipal de Itapema
 - Procon Municipal de Jaraguá do Sul
 - Procon Municipal de Joaçaba
 - Procon Municipal de Joinville
 - Procon Municipal de Palhoça
 - Procon Municipal de Penha
 - Procon Municipal de Porto Belo
 - Procon Municipal de São Jose
 - Procon Municipal de São Miguel do Oeste
 - Procon Municipal de Schroeder
 - Procon Municipal de Tijucas
 - Procon Municipal de Timbó
 - Procon Municipal de Tubarão
 - Procon Municipal de Videira