BOLETIM SINDEC 2013

Secretaria Nacional do Consumidor

Fornecedores mais Demandados nos Procons em 2013

1º	oi	196.439
2º	Claro Embratel	105.086
3º	Itaú	86.333
4º	Bradesco	77.367
5º	vivo Telefônica	74.604
6º	SKY TV É ISSO	44.317
7º	TIM intelig	42.798
8º	PONTO FRIO CASAS BAHIA extra.com.br	39.204
9º	Santander	36.146
10º	Ricardo eletro IN INSINUANTE City Lar ELETRO SHOPPING	30.977
11º	BANCO BMG	30.032
12º	BV FINANCEIRA	29.443
13º	CAIXA	28.803
14º	NET O MUNDO É DOS NETS	26.088
15º	BANCO DO BRASIL	24.059
16º	GVT	21.745
17º	SAMSUNG	21.461
18º	Pan Americano	17.326
19º	Cetelem BGN BNP PARIBAS CARDIF	16.265
20º	B2W Submarino shoptime americanas.com LOJAS AMERICANAS	15.831

Apresentação

O Boletim Sindec 2013 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2013.

Esta publicação tem entre seus principais objetivos permitir à sociedade o acesso a informações sobre as empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os principais problemas apresentados, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços. O Boletim Sindec visa também incentivar os fornecedores a aprimorar o respeito e a qualidade do atendimento prestado ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a seu aperfeiçoamento.

Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec até 31 de dezembro de 2013.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por 290 Procons de todas as regiões do país. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 540 unidades espalhadas por 360 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 206 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados pode ser consultada no sítio http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/.

O Atendimento nos Procons

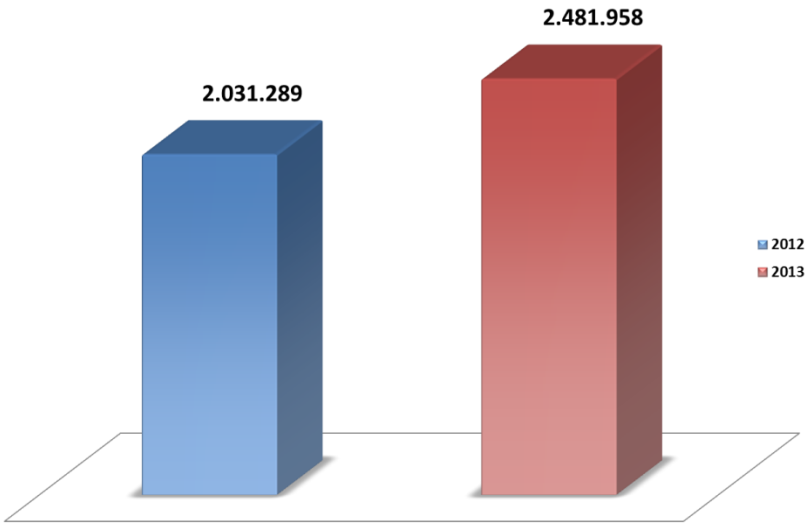
Todos os dias, os órgãos públicos de defesa do consumidor atendem milhares de conflitos entre cidadãos e fornecedores. Para atender com celeridade a esses consumidores,

os Procons se utilizam de alguns tipos de atendimento, que vão desde telefonemas à instauração de processos administrativos. Há situações em que a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor. Há casos em que o Procon tenta obter, de forma mais desburocratizada, um acordo entre consumidor e fornecedor por telefone ou por meio de uma carta preliminar à abertura do processo administrativo. Entretanto, em algumas situações a instauração do processo administrativo se faz necessária, o que pode ocorrer tanto pela resistência do fornecedor em resolver o conflito, quanto pela urgência, complexidade ou gravidade da demanda apresentada pelo consumidor.

Atendimentos em 2013

Em 2013, foram realizados 2.481.958 (dois milhões quatrocentos e oitenta e um mil novecentos e cinquenta e oito) atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, 22,2% a mais do que o registrado em 2012[1]. Uma média mensal de 206 mil consumidores atendidos. Os quadros a seguir apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados:

Quantidade de Atendimentos – 2012 e 2013

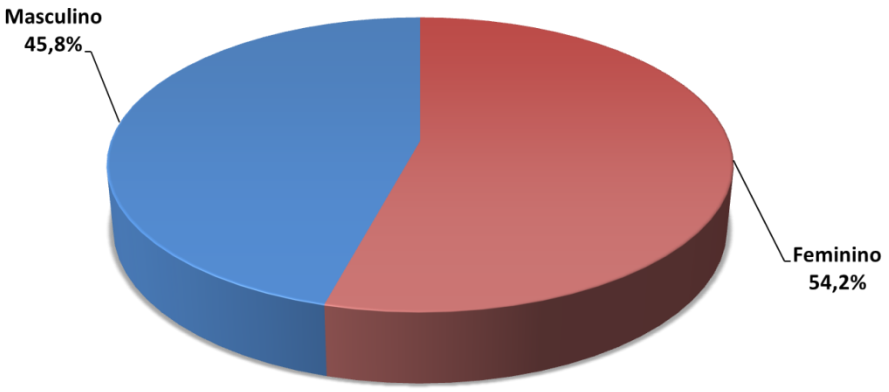


[1] No ano de 2012, 236 Procons estavam integrados ao Sindec. Em 2013, essa quantidade chegou a 290. Para fins de demonstração da evolução da quantidade de atendimentos, se considerados somente os Procons que estavam integrados em 2012, o crescimento apurado é de 16,8%.

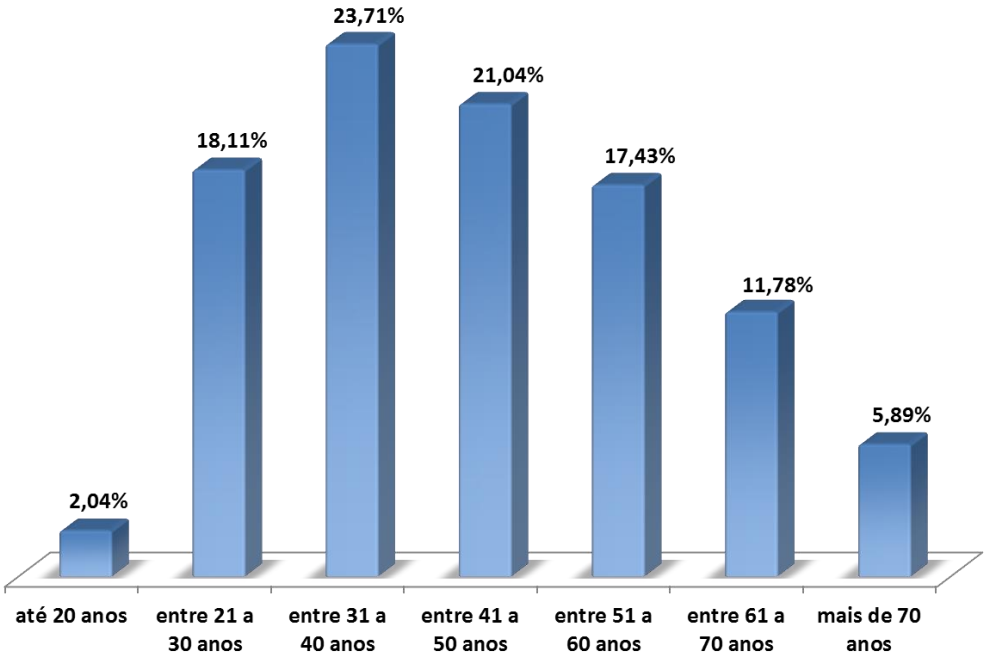
Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (54,2%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2013, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 21 e 50 anos.

Gênero



Faixa Etária



Assuntos mais Demandados

A tabela a seguir apresenta a lista dos assuntos que mais levaram os consumidores aos Procons em 2013. Observa-se que telecomunicações, assuntos financeiros e produtos continuam entre os temas mais demandados nos órgãos de defesa do consumidor.

Posição	Assunto	Total	%
1º	Banco comercial	216.455	9,30%
2º	Telefonia Fixa	208.569	8,96%
3º	Telefonia Celular	206.993	8,89%
4º	Cartão de Crédito	144.066	6,19%
5º	Financeira	111.954	4,81%
6º	Aparelho Celular	99.414	4,27%
7º	TV por Assinatura	98.430	4,23%
8º	Móveis	68.992	2,96%
9º	Microcomputador / Produtos de Informática	66.258	2,85%
10º	Eletrodomésticos Linha Branca	65.359	2,81%
11º	Energia Elétrica	54.902	2,36%
12º	Internet (Serviços)	54.472	2,34%
13º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	48.131	2,07%
14º	Água / Esgoto	40.913	1,76%
15º	Plano de Saúde	28.216	1,21%
16º	Cartão de Loja	27.921	1,20%
17º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	26.356	1,13%
18º	Cursos Livres Outros	20.796	0,89%
19º	Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	19.043	0,82%
20º	Vestuário (Calçado / Roupa)	17.912	0,77%
	Demais (217 Assuntos)	702.271	30,17%
	Total	**2.327.423**[2]	**100,00%**

Banco Comercial foi o assunto mais demandado em 2013, assumindo a liderança deste ranking, que em 2012 era ocupada pelo assunto Telefonia Celular.

Apesar disso, observa-se mais uma vez o aumento da participação dos principais assuntos relacionados a telecomunicações (Telefonia Celular, Telefonia Fixa, TV por Assinatura

[2] Dessa análise foram excluídos 154.535 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 24,4% dos assuntos mais demandados nos Procons em 2013, enquanto em 2012 representaram 21,7%.

O grupo dos principais assuntos relacionados ao setor financeiro (Banco Comercial, Cartão de Crédito, Financeira e Cartão de Loja) reduziu sua participação (de 23,8% em 2012 para 21,5% em 2013) e representou o segundo setor mais demandado nos Procons.

Por sua vez, os produtos mais demandados (Aparelho Celular, Móveis, Microcomputador/Produtos de Informática, Eletrodomésticos de Linha Branca, Televisão/Aparelho DVD/Filmadora), em conjunto, representaram 15% das demandas em 2013.

Principais Problemas

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores em 2013, assim como nos anos anteriores, referem-se a cobranças, questões contratuais e qualidade de produtos e serviços.

Cobranças dizem respeito a situações que vão desde cobranças não reconhecidas devido à falta de informação adequada sobre valores de produtos e serviços, até inclusões indevidas, cobranças duplicadas, cobranças de serviços não fornecidos ou em desacordo com o contratado.

Questões contratuais referem-se a alterações unilaterais, descumprimento da oferta, cláusulas abusivas, dificuldades de cancelamento, além de situações relacionadas a enganosidade nas informações publicitárias.

E os problemas de *Qualidade* envolvem 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	870.522	37,40%
2º	Problemas na Oferta	407.583	17,51%
3º	Problemas com Contrato	284.376	12,22%
4º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	280.262	12,04%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	180.473	7,75%
	Demais categorias de problemas	304.207	13,07%
	Total	**2.327.423**	**100,00%**

Análise Setorial

TELECOMUNICAÇÕES

oi	196.439
Claro Embratel	105.086
vivo Telefonica	74.604
SKY TV É ISSO	44.317
TIM intelig	42.798
NET O MUNDO É DOS NETS	26.088
GVT	21.745

BANCOS

Itaú	86.333
Bradesco	77.367
Santander	36.146
BANCO BMG	30.032
BV FINANCEIRA	29.443
CAIXA	28.803
Banco do Brasil	24.059
Pan Americano	17.326
Cetelem BGN BNP PARIBAS CARDIF	16.265
HSBC Losango	13.999
CREDICARD citibank	12.149

VAREJO

Ponto Frio, Casas Bahia, extra.com.br	39.204
Ricardo Eletro, IN, City Lar, Eletro Shopping	30.977
B2W, Submarino, shoptime, americanas.com, Lojas Americanas	15.831
magazineluiza	13.922
Walmart	9.315

INDÚSTRIA

Samsung	21.461
cce, digibras, lenovo	13.071
LG	9.648
mabe, GE, Dako, Continental	9.413
Whirlpool, Multibras SA, Consul, Brastemp, Compra Certa	9.039
Nokia	8.956
Electrolux	8.498
Britania, Philco	8.205
Motorola	8.099

AVIAÇÃO CIVIL

TAM	3.700
GOL	2.915
Azul	1.704
Avianca	572

Procons integrados ao Sindec

- AC - Diretoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/ Acre
- AL - Procon Estadual de Alagoas
- AL - Procon Municipal de Arapiraca
- AM - Procon Estadual do Amazonas
- AP - Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá
- BA - Procon Bahia
- CE - Decon Maracanaú
- CE - Procon Fortaleza
- CE - Procon Municipal Decon Sobral
- CE - Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará
- DF - Instituto de Defesa do Consumidor - Procon DF
- ES - Procon Estadual do Espirito Santo
- ES - Procon Municipal de Alfredo Chaves
- ES - Procon Municipal de Boa Esperança
- ES - Procon Municipal de Cachoeiro de Itapemirim
- ES - Procon Municipal de Cariacica
- ES - Procon Municipal de Castelo
- ES - Procon Municipal de Colatina
- ES - Procon Municipal de Linhares
- ES - Procon Municipal de São Mateus
- ES - Procon Municipal de Serra
- ES - Procon Municipal de Viana
- ES - Procon Municipal de Vila Velha
- ES - Procon Municipal de Vitória
- GO - Procon Estadual de Goiás
- GO - Procon Municipal de Itaberaí
- GO - Procon Municipal de Aguas Lindas de Goiás
- GO - Procon Municipal de Anápolis
- GO - Procon Municipal de Aparecida de Goiânia
- GO - Procon Municipal de Bom Jesus - GO
- GO - Procon Municipal de Buriti Alegre
- 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 Goiatuba
- GO - Procon Municipal de Inhumas

- GO - Procon Municipal de Ipameri
- 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 Morrinhos
- GO - Procon Municipal de Nerópolis
- GO - Procon Municipal de Niquelândia
- GO - Procon Municipal de Pires do Rio
- GO - Procon Municipal de Planaltina
- GO - Procon Municipal de Quirinópolis
- GO - Procon Municipal de Rio Verde
- GO - Procon Municipal de Santo Antonio do Descoberto
- GO - Procon Municipal de São Miguel do Araguaia
- GO - Procon Municipal de Senador Canedo
- GO - Procon Municipal de Trindade
- GO - Procon Municipal de Uruaçu
- GO - Procon Municipal de Valparaiso de Goiás
- MA - Procon Estadual do Maranhão
- MA - Procon Municipal de Imperatriz
- MA - Procon Municipal de Pedreiras
- MG - Procon Uberaba
- MG - Procon Belo Horizonte
- MG - Procon Minas Gerais
- MG - Procon Municipal Caratinga
- MG - Procon Municipal de Itabirito
- MG - Procon Municipal de Aimorés
- MG - Procon Municipal de Alfenas
- MG - Procon Municipal de Andradas
- MG - Procon Municipal de Araguari
- MG - Procon Municipal de Arcos
- MG - Procon Municipal de Argirita
- MG - Procon Municipal de Boa Esperança
- MG - Procon Municipal de Bom Despacho
- MG - Procon Municipal de Botelhos
- MG - Procon Municipal de Campo Belo
- MG - Procon Municipal de Carandaí
- MG - Procon Municipal de Carmo do Rio Claro
- MG - Procon Municipal de Congonhas
- MG - Procon Municipal de Contagem
- MG - Procon Municipal de Coromandel

- MG - Procon Municipal de Coronel Fabriciano
- MG - Procon Municipal de Cruzília
- MG - Procon Municipal de Curvelo
- MG - Procon Municipal de Divinópolis
- MG - Procon Municipal de Formiga
- MG - Procon Municipal de Guanhães
- MG - Procon Municipal de Guapé
- MG - Procon Municipal de Guaranésia
- MG - Procon Municipal de Ipatinga
- 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 Leopoldina
- MG - Procon Municipal de Mariana
- MG - Procon Municipal de Monte Carmelo
- MG - Procon Municipal de Montes Claros
- MG - Procon Municipal de Muzambinho
- MG - Procon Municipal de Nova Lima
- MG - Procon Municipal de Nova Serrana
- MG - Procon Municipal de Ouro Preto
- MG - Procon Municipal de Paíns
- MG - Procon Municipal de Paracatu
- MG - Procon Municipal de Pirapora
- 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 Rio Pomba
- MG - Procon Municipal de Sabará
- MG - Procon Municipal de Santos Dumont
- MG - Procon Municipal De São João Del Rei
- 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 Três Corações
- MG - Procon Municipal de Ubá
- MG - Procon Municipal de Uberlândia

- MG - Procon Municipal de Viçosa
- MG - Procon Municipal de Visconde do Rio Branco
- MG - Procon Municipal Patrocínio
- MG - Procon Varginha
- MS - Procon Estadual do Mato Grosso do Sul
- MS - Procon Municipal de Anastácio
- MS - Procon Municipal de Aquidauana
- MS - Procon Municipal de Bela Vista
- MS - Procon Municipal de Cassilândia
- MS - Procon Municipal de Corumbá
- MS - Procon Municipal de Coxim
- MS - Procon Municipal de Dourados
- MS - Procon Municipal de Jardim
- MS - Procon Municipal de Maracaju
- MS - Procon Municipal de Naviraí
- MS - Procon Municipal de Nova Andradina
- MS - Procon Municipal de Paranaíba
- MS - Procon Municipal de Rio Verde de Mato Grosso
- MS - Procon Municipal de São Gabriel D´Oeste
- MS - Procon Municipal de Três Lagoas
- MT - Procon Alta Floresta
- MT - Procon Alto Taquari
- MT - Procon Barra do Garças
- MT - Procon Campo Novo do Parecis
- MT - Procon Lucas do Rio Verde
- MT - Procon Mato Grosso
- MT - Procon Municipal de Campo Verde
- MT - Procon Municipal de Chapada Guimarães
- MT - Procon Municipal de Cuiabá
- MT - Procon Municipal de Jauru
- MT - Procon Municipal de Nobres
- MT - Procon Municipal de Paranatinga
- MT - Procon Pedra Preta
- MT - Procon Primavera do Leste
- MT - Procon Rondonópolis
- MT - Procon São José do Rio Claro
- MT - Procon Sinop
- MT - Procon Sorriso
- MT - Procon Tangará da Serra
- PA - Procon Municipal de Castanhal
- PA - Procon Municipal de Conceição do Araguaia
- PA - Procon Municipal de Marabá

- PA - Procon Municipal de Paragominas
- PA - Procon Municipal de Parauapebas
- PA - Procon Municipal de Santarém
- PA - Procon/PA
- PB - Procon Estadual da Paraíba
- PB - Procon Municipal de Campina Grande
- PB - Procon Municipal de João Pessoa
- PE - Procon Estadual de Pernambuco
- PE - Procon Municipal de Garanhuns
- PE - Procon Municipal de Petrolina
- PE - Procon Municipal do Cabo de Santo Agostinho
- PE - Procon Municipal do Recife
- PE - Procon Municipal Jaboatão dos Guararapes
- PE - Procon Prefeitura de Timbaúba
- PI - Procon Estadual do Piauí
- PR - Procon Paraná
- RJ - Campos dos Goytacazes
- RJ - Macaé
- RJ - Procon Carioca
- RJ - Procon Estadual do Rio de Janeiro
- RJ - Procon Municipal de Angra dos Reis
- RJ - Procon Municipal de Nova Friburgo
- RJ - Procon Municipal de Rio das Ostras
- RJ - Procon Municipal de Volta Redonda
- RN - Procon do Estado do Rio Grande do Norte
- RN - Procon Municipal De Mossoró
- RN - Procon Municipal de Natal
- RO - Coordenação Estadual do Procon - RO
- RS - Procon Municipal de Passo Fundo
- RS - Procon Estadual do Rio Grande do Sul
- RS - Procon Municipal de Alegrete
- RS - Procon Municipal de Bagé
- RS - Procon Municipal de Butiá
- RS - Procon Municipal de Cachoeirinha
- RS - Procon Municipal de Canoas
- RS - Procon Municipal de Capão da Canoa
- RS - Procon Municipal de Carazinho
- RS - Procon Municipal de Caxias do Sul
- RS - Procon Municipal de Erechim
- RS - Procon Municipal de Garibaldi
- RS - Procon Municipal de Gravataí
- RS - Procon Municipal de Ijuí

- RS - Procon Municipal de Panambi
- RS - Procon Municipal de Porto Alegre
- RS - Procon Municipal de Rio Grande
- RS - Procon Municipal de Santo Ângelo
- RS - Procon Municipal de São Leopoldo
- RS - Procon Municipal de Sapucaia do Sul
- RS - Procon Municipal de Taquari
- RS - Procon Municipal de Uruguaiana
- RS - Procon Municipal de Venâncio Aires
- RS - Procon Municipal Tio Hugo
- SC - Procon Estadual Santa Catarina
- SC - Procon Municipal de Balneário Barra do Sul
- SC - Procon Municipal de Balneário Camboriú
- SC - Procon Municipal de Barra Velha
- SC - Procon Municipal de Bombinhas
- SC - Procon Municipal de Braço do Norte
- SC - Procon Municipal de Caçador
- SC - Procon Municipal de Capinzal
- SC - Procon Municipal de Correia Pinto
- SC - Procon Municipal de Curitibanos
- SC - Procon Municipal de Florianópolis
- SC - Procon Municipal de Fraiburgo
- SC - Procon Municipal de Gaspar
- SC - Procon Municipal de Herval D Oeste
- SC - Procon Municipal de Ibirama
- SC - Procon Municipal de Içara
- SC - Procon Municipal de Itajaí
- SC - Procon Municipal de Itapema
- SC - Procon Municipal de Ituporanga
- SC - Procon Municipal de Jaraguá do Sul
- SC - Procon Municipal de Joaçaba
- SC - Procon Municipal de Joinville
- SC - Procon Municipal de Lages
- SC - Procon Municipal de Navegantes
- SC - Procon Municipal de Orleans
- SC - Procon Municipal de Palhoça
- SC - Procon Municipal de Penha
- SC - Procon Municipal de Porto Belo
- SC - Procon Municipal de São Francisco do Sul
- SC - Procon Municipal de São Jose
- SC - Procon Municipal de São Miguel do Oeste
- SC - Procon Municipal de Schroeder

- SC - Procon Municipal de Tijucas
- SC - Procon Municipal de Timbó
- SC - Procon Municipal de Tubarão
- SC - Procon Municipal de Videira
- SE - Procon Sergipe
- SP - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
- SP - Procon Municipal de Avaré
- SP - Procon Municipal de Cabreúva
- SP - Procon Municipal de Caraguatatuba
- SP - Procon Municipal de Diadema
- SP - Procon Municipal de Embu das Artes
- SP - Procon Municipal de Itatiba
- SP - Procon Municipal de Jacareí
- SP - Procon Municipal de Jundiaí
- SP - Procon Municipal de Limeira
- SP - Procon Municipal de Municipal Araçatuba
- SP - Procon Municipal de Municipal Barueri
- SP - Procon Municipal de Municipal Bauru
- SP - Procon Municipal de Municipal de Barretos
- SP - Procon Municipal de Municipal de Poá
- SP - Procon Municipal de Municipal de Presidente Prudente
- SP - Procon Municipal de Municipal Mogi das Cruzes
- SP - Procon Municipal de Municipal Santos
- SP - Procon Municipal de Municipal São Bernardo do Campo
- SP - Procon Municipal de Municipal São Caetano do Sul
- SP - Procon Municipal de Municipal Sorocaba
- SP - Procon Municipal de Municipal Suzano
- SP - Procon Municipal de Municipal Vinhedo
- SP - Procon Municipal de Piracicaba
- SP - Procon Municipal de Ribeirão Pires
- SP - Procon Municipal de Rio Claro
- SP - Procon Municipal de Santa Barbara do Oeste
- SP - 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 São Roque
- SP - Procon Municipal de São Sebastião
- SP - Procon Municipal de Sertãozinho
- SP - Procon Municipal de Taubaté
- SP - Procon Municipal de Valinhos
- SP - Procon Municipal de Votuporanga
- TO - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor