



Ministério da Justiça aponta principais reclamações dos consumidores

Defeitos em produtos como aparelhos celulares, equipamentos eletroeletrônicos e eletrodomésticos da linha branca são as principais fontes de reclamação dos consumidores aos órgãos oficiais de proteção ao consumo. A revelação pas parte do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010, publicado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça. De acordo com a pesquisa 56% das reclamações recebidas pelos Procons são de defeitos de produtos. Assuntos financeiros ocupam o segundo lugar com 21%, seguidos por serviços essenciais, como mostra a

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2010

Posição	Área	Total de Reclamações	
		Quantidade	%
1º	Produtos	68.373	55,74%
2º	Assuntos Financeiros	26.319	21,46%
3º	Serviços Essenciais	18.163	14,81%
4º	Serviços Privados	7.626	6,22%
5º	Saúde	1.600	1,30%
6º	Habitação	484	0,39%
7º	Alimentos	97	0,08%
Total		122.662	100,00%

As reclamações são consideradas fundamentadas depois de recebidas e analisadas pelo Procon em um processo administrativo. Desde 2006, o DPDC faz o Cadastro Nacional cumprindo o que determina o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor. Os dados apresentados agora são do período de setembro de 2009 a agosto de 2010.

Na categoria produtos, das 68 mil reclamações, 21 mil se referem a celulares. O que significa dizer que aparelho de telefone celular corresponde, sozinho, a 17,6% de todo o Cadastro Nacional 2010 (conforme tabela abaixo). Vale lembrar, que celular é o artigo durável mais vendido no país, com mais de 200 milhões de aparelhos em uso.



Posição	Produto	Total de Reclamações	
		Quantidade	%
1º	Aparelho Celular	21.609	17,62%
2º	Microcomputador / Produtos de Informática	9.860	8,04%
3º	Televisão / Filmadora	4.471	3,64%
4º	Geladeira e Freezer	4.428	3,61%
5º	Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora	3.333	2,72%
6º	Aparelho de Som	2.201	1,79%
7º	Aparelho DVD	2.181	1,78%
8º	Móveis Para Quarto	1.844	1,50%
9º	Fogão e Microondas	1.593	1,30%
10º	Artigo de Foto Imagem	1.506	1,23%

A diretora do DPDC, Juliana Pereira, atribui a expressiva participação dos problemas relacionados a produtos no Cadastro Nacional 2010 ao aumento do consumo, permitido pela melhoria de renda da população nos últimos anos. “Preocupa-nos o fato de o consumidor ter de procurar os Procons para solucionar problemas elementares como mau funcionamento, ausência de peça de reposição, além do descumprimento da garantia legal”, avalia Juliana. “Isso demonstra que é urgente e necessário que o mercado apresente soluções para o atendimento ao consumidor no pós-venda”, completa.

Em números absolutos, são 122 mil reclamações relacionadas a mais de 15 mil fornecedores de produtos e serviços. Desse total, 84 mil (68%) foram atendidas e 38 mil (31%) não foram atendidas. O ranking abaixo mostra as dez empresas que menos atenderam a essas reclamações.



Posição	Fornecedor**	Fundamentadas não Atendidas*
1º	Panamericano	57,73%
2º	Gradiente (IGB Eletrônica)	56,46%
3º	Banco Cruzeiro do Sul	52,97%
4º	Santander	51,30%
5º	BV Financeira / Banco Votorantin	46,59%
6º	Oi	45,83%
7º	Americanas.com / Submarino / Shoptime / B2W	42,79%
8º	BMG	41,70%
9º	TIM/Intelig	41,00%
10º	Starcell (Assistência Técnica)	38,11%

* Porcentagem em relação ao total de cada Fornecedor

** Fornecedores pertencentes ao mesmo grupo econômico foram agrupados

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas consolida dados dos Procons de 22 estados e do Distrito Federal integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Indicadores Públicos 2011

Com base nos números do Cadastro Nacional, empresas dos setores de telefonia, bancos, cartões de crédito e varejo foram chamadas pelo DPDC a apresentar metas de melhoria de atendimento a serem alcançadas ao longo de 2011. Trata-se do Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor, que chega agora à sua segunda edição.

Cada fornecedor se comprometeu a melhorar três indicadores. São eles: redução na quantidade de demandas, ou seja, redução do total de consumidores que necessitam dos Procons para resolver problemas com as empresas; aumento das soluções através das notificações prévias conhecidas como Cartas de Informações Preliminares (CIPs); e aumento de acordos em processos administrativos de reclamações, normalmente resolvidas em audiências.

Clique [aqui](#) para ter acesso às metas do Projeto indicadores Públicos de 2011

Date Created

28/07/2011