



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENAÇÃO GERAL DO SINDEC

BOLETIM SINDEC 2011



Brasília, 13 de janeiro de 2012.

1. Introdução

O Boletim SINDEC 2011 é uma publicação do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo apresentadas aos órgãos públicos de defesa do consumidor integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC durante o ano de 2011.

Esta publicação tem entre os seus principais objetivos:

- Permitir ao consumidor acesso a informações sobre os principais problemas de consumo, de forma a orientá-lo na escolha de produtos e serviços;
- Dar transparência ao trabalho de atendimento ao consumidor realizado pelos Procons integrados ao SINDEC;
- Incentivar o mercado a aprimorar cada dia mais a qualidade de seu atendimento e o respeito ao consumidor; e
- 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 2011.

2. Dados gerais

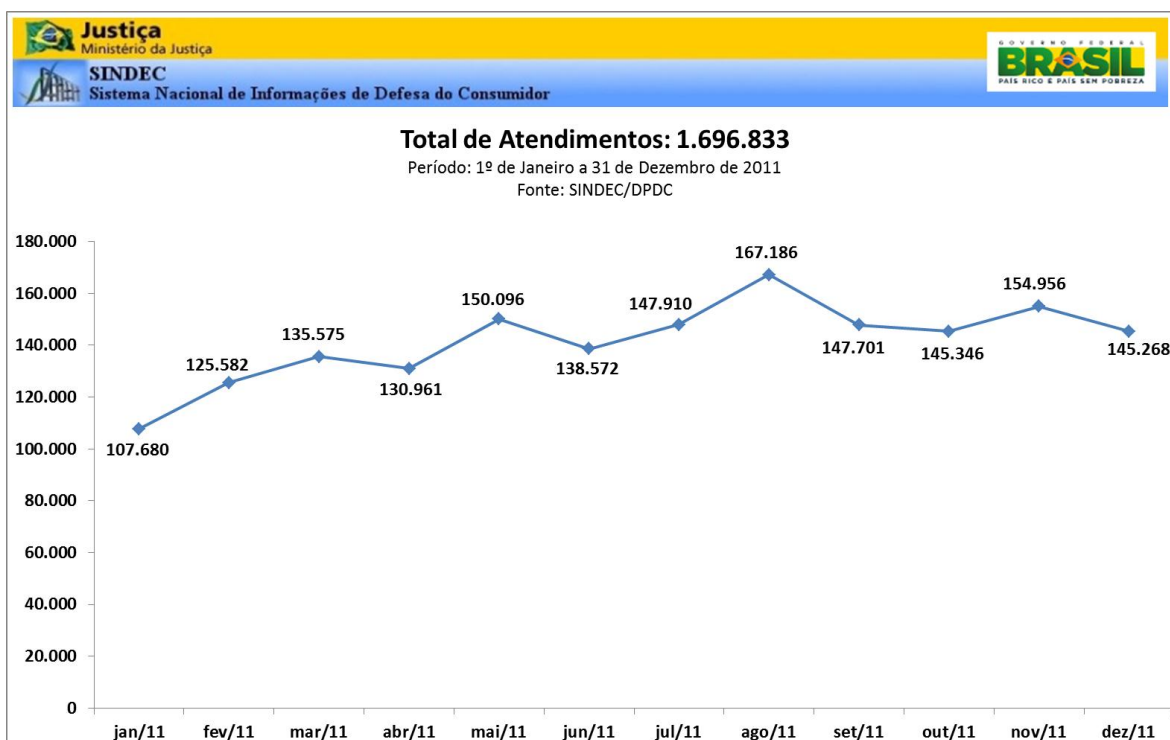
O SINDEC integra Procons de 24 unidades federativas, sendo 23 estaduais, o do Distrito Federal e 138 municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 346 unidades espalhadas por 212 cidades brasileiras.

Entre as futuras integrações previstas para 2012 está a da Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Estadual do Paraná. Após esta integração, restarão apenas os Estados de Rondônia e Roraima a serem incluídos ao Sistema.

Importante ressaltar que recentemente a tecnologia do SINDEC também foi repassada a República Oriental do URUGUAI, através de cooperação técnica firmada entre o Ministério da Justiça do Brasil e o Ministério da Economia e Finanças do Uruguai.

3. Atendimentos

Em 2011, foram realizados **1.696.833** (um milhão seiscentos e noventa e seis mil, oitocentos e trinta e três) atendimentos. Uma média mensal de 141.402 consumidores atendidos. O quadro a seguir apresenta o detalhamento mensal:



4. Perfil do consumidor

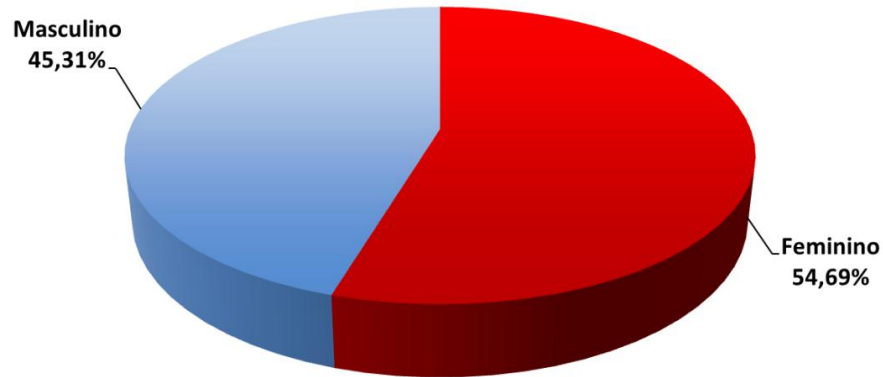
Ao analisarmos o perfil do consumidor, podemos constatar que a maioria (54,69%) são mulheres e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 21 e 50 anos.

Destacamos que, apesar de aparentemente baixo, o percentual de jovens até 20 anos (2,12%) representa mais de 22 mil jovens consumidores que registraram suas demandas de consumo nos Procons de todo o país.

Gênero do Consumidor

Período: 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2011

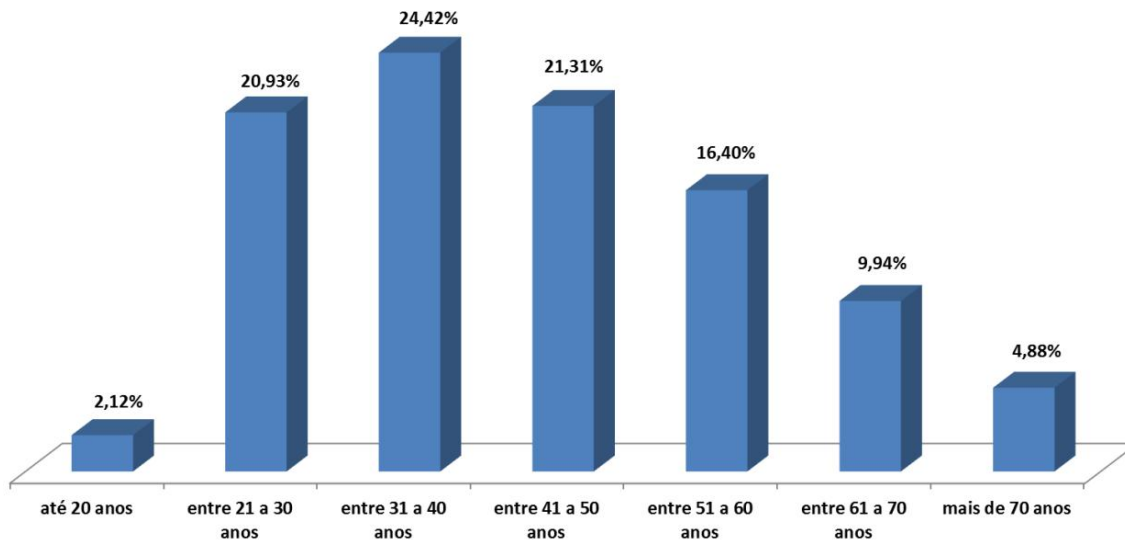
Fonte: SINDEC/DPDC



Faixa Etária do Consumidor

Período: 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2011

Fonte: SINDEC/DPDC



5. Perfil das demandas

Ao consolidar os assuntos mais demandados, ou seja, os setores da economia que mais tiveram registros durante o ano de 2011, podemos observar que assuntos financeiros, telecomunicações e alguns produtos como aparelho celular, computadores, dvds, móveis e eletrodomésticos de linha branca somam 57,75 % do total de atendimentos.

Posição	Assunto	Total	%
1º	Cartão de Crédito	141.672	9,21%
2º	Telefonia Celular	122.952	7,99%
3º	Banco comercial	111.648	7,26%
4º	Telefonia Fixa	85.606	5,56%
5º	Aparelho Celular	83.649	5,44%
6º	Financeira	58.445	3,80%
7º	Móveis	58.199	3,78%
8º	Energia Elétrica	50.738	3,30%
9º	Eletrodomésticos Linha Branca	49.651	3,23%
10º	Microcomputador / Produtos de Informática	47.931	3,12%
11º	TV por Assinatura	32.276	2,10%
12º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	31.837	2,07%
13º	Água / Esgoto	30.016	1,95%
14º	Internet (Serviços)	27.826	1,81%
15º	Cartão de Loja	24.663	1,60%
16º	Plano de Saúde	19.287	1,25%
17º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	17.290	1,12%
18º	Vestuário (Calçado / Roupa)	12.520	0,81%
19º	Cursos Livres Outros	12.207	0,79%
20º	Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	12.020	0,78%
Demais Assuntos		508.050	33,02%
Total¹		1.538.483	100,00%

¹ Dessa análise foram excluídos 158.350 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.

6. Perfil dos Problemas

Problema é o fato gerador da demanda, ele é consolidado a partir do relato do consumidor sobre um produto ou serviço contratado.




Para o Boletim 2011, foram agrupados os principais problemas, aqui apresentados em cinco categorias. A despeito desta classificação, podemos verificar três grandes eixos em que identificamos os principais problemas de consumo em 2011: cobranças, contratações e qualidade.

- (i) Cobranças referem-se a uma vasta gama de situações, desde a falta de informação adequada sobre valores até inclusões indevidas e cobranças duplicadas;
- (ii) Contratações significam alterações unilaterais, descumprimentos totais ou parciais na oferta do produto/serviço e situações relacionadas a enganabilidade nas informações publicitárias.
- (iii) Qualidade envolve vícios, defeitos e garantia de produtos. Neste eixo foram 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	545.578	35,46%
2º	Problemas na Oferta	307.603	19,99%
3º	Problemas Contratuais	178.718	11,62%
4º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	172.160	11,19%
5º	Problemas com a Garantia de Produtos	145.805	9,48%
Demais categorias de problemas		188.619	12,26%
Total		1.538.483	100,00%

7. Ranking de fornecedores

A seguir apresentamos a lista com os vinte conglomerados econômicos mais demandados no Sindec em 2011.

1º		81.946
2º		80.894
3º		70.150
4º		45.852
5º		27.102
6º		26.025
7º		21.785
8º		21.554
9º		19.098
10º		17.293
11º		17.048
12º		16.380
13º		12.559
14º		12.390
15º		12.232
16º		12.114
17º		11.899
18º		11.134
19º		9.123
20º		8.779