

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2011

**FIQUE
DE OLHO**



**GARANTA
SEUS DIREITOS**

**UMA FERRAMENTA
DE PROTEÇÃO PARA
O CONSUMIDOR**

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2011

Com grande satisfação a Superintendência de Defesa do Consumidor – PROCON/MT apresenta a toda sociedade o Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2011, cumprindo seu dever de informar e orientar a população, nos termos do art. 44, da Lei Federal n. 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

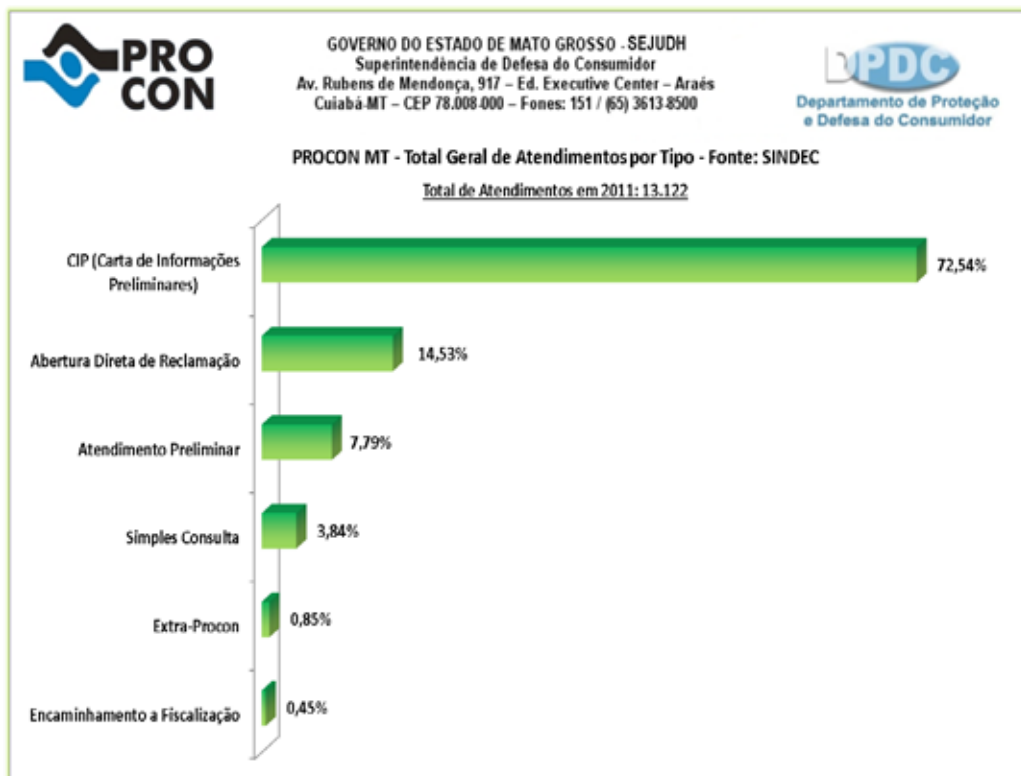
Os dados constantes no Cadastro são resultado do trabalho dedicado e de excelência realizado pelos servidores do PROCON Estadual nas reclamações arquivadas no período de 01/01/2011 a 31/12/2011.

As Reclamações Fundamentadas são as práticas ilegais dos fornecedores registradas no PROCON. No Cadastro, quando o problema reclamado é resolvido pelo fornecedor, a reclamação é chamada de “Fundamentada Atendida”, quando o problema não é resolvido, recebe o nome de “Fundamentada Não Atendida”.

Conhecer os dados do Cadastro auxilia o consumidor a fazer escolha por fornecedores que respeitam seus direitos. Assim, leia e confira quais os fornecedores mais reclamados junto ao PROCON e ainda quem resolve e quem não resolve quando o produto ou serviço apresenta problema.

O Cadastro poderá ser consultado na íntegra no sítio da internet www.procon.mt.gov.br ou nos balcões de atendimento do PROCON Mato Grosso.

1. Total Geral de Atendimentos registrados



O PROCON-MT registrou no ano de 2011 o total de 13.122 atendimentos no SINDEC¹, sendo a maioria resolvido pela Carta de Informações Preliminares – CIP, que corresponde ao tipo de atendimento pelo qual é enviada uma carta para o fornecedor resolver o problema, antes mesmo da abertura da reclamação. Trata-se de uma forma mais célere de solucionar os conflitos, cujo prazo médio para resolução é de 30 dias.

Atendimento Preliminar, Simples Consulta e Extra-Procon também são tipos de atendimento, cuja resolução é imediata nos PROCONs. Todos esses atendimentos correspondem a 85% dos registros realizados pelo órgão de defesa do consumidor em 2011.

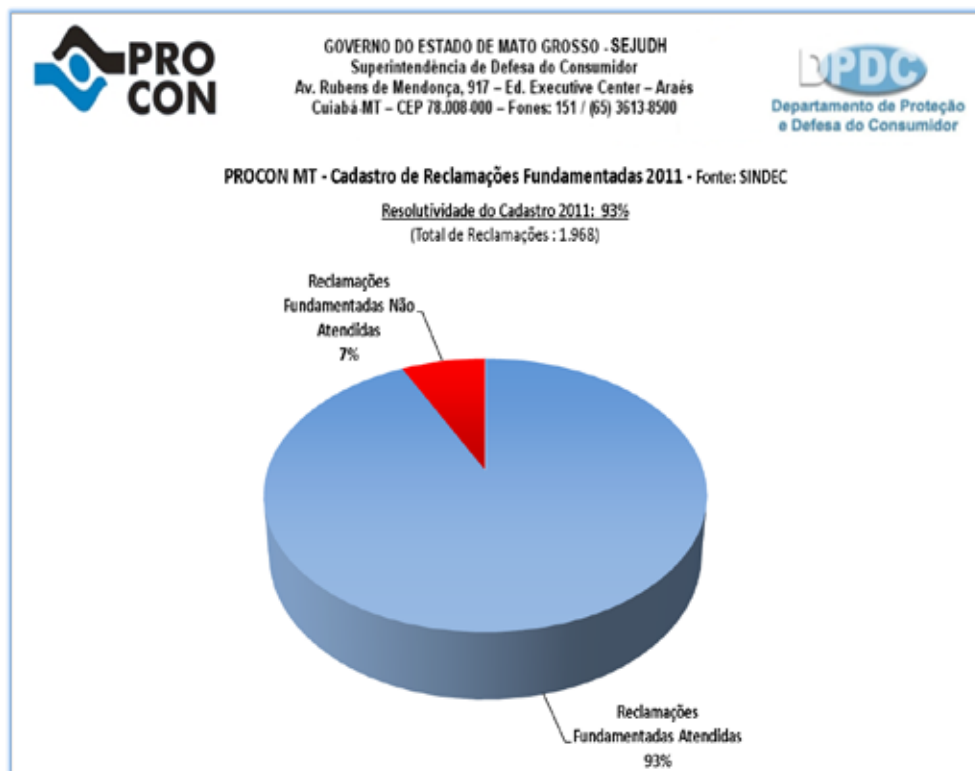
1 SINDEC – Sistema Nacional de Informação e Defesa do Consumidor

2. Dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Ao Cadastro, somente são enviados dados de reclamações que não foram resolvidas numa das outras formas de atendimento. De regra, o atendimento registrado como reclamação, pelo qual se dá início ao processo administrativo, ocorre quando o fornecedor é reincidente em determinada conduta ilegal, descumpre o acordado num dos atendimentos preliminares, não se propõe a resolver o problema na CIP ou diante de uma demanda urgente, grave ou complexa apresentada pelo consumidor.

Além disso, integram também o Cadastro os processos instaurados por Auto de Infração julgados subsistentes, onde se constataram irregularidades cometidas pelos fornecedores nas ações de fiscalização.

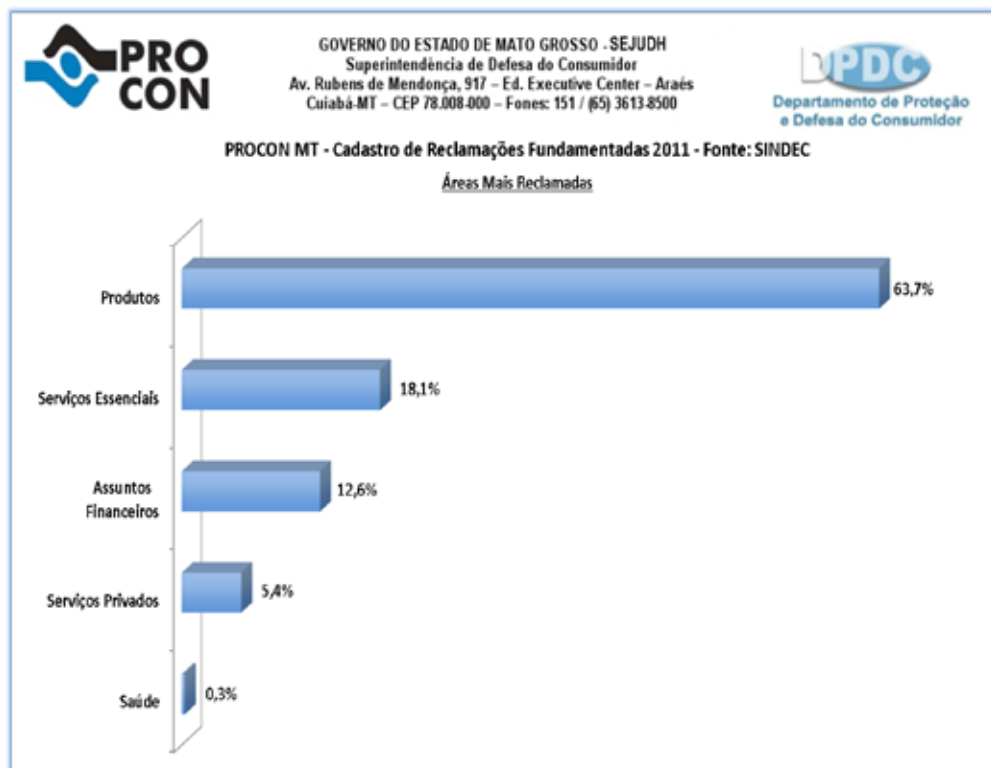
Veja a seguir, o gráfico que demonstra a resolutividade do PROCON Mato Grosso nos dados do Cadastro 2011.



Do total dos fatos registrados no atendimento do PROCON, somente 14,99% corresponde aos dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Em 2011, constatamos 93% de Reclamações Fundamentadas Atendidas, ou seja, em 93% do que é registrado como reclamação ocorre acordo entre as partes. Êxito que deve ser comemorado graças às corretas determinações e técnicas conciliatórias eficazes praticadas nas audiências realizadas pelo órgão de proteção e defesa do consumidor.

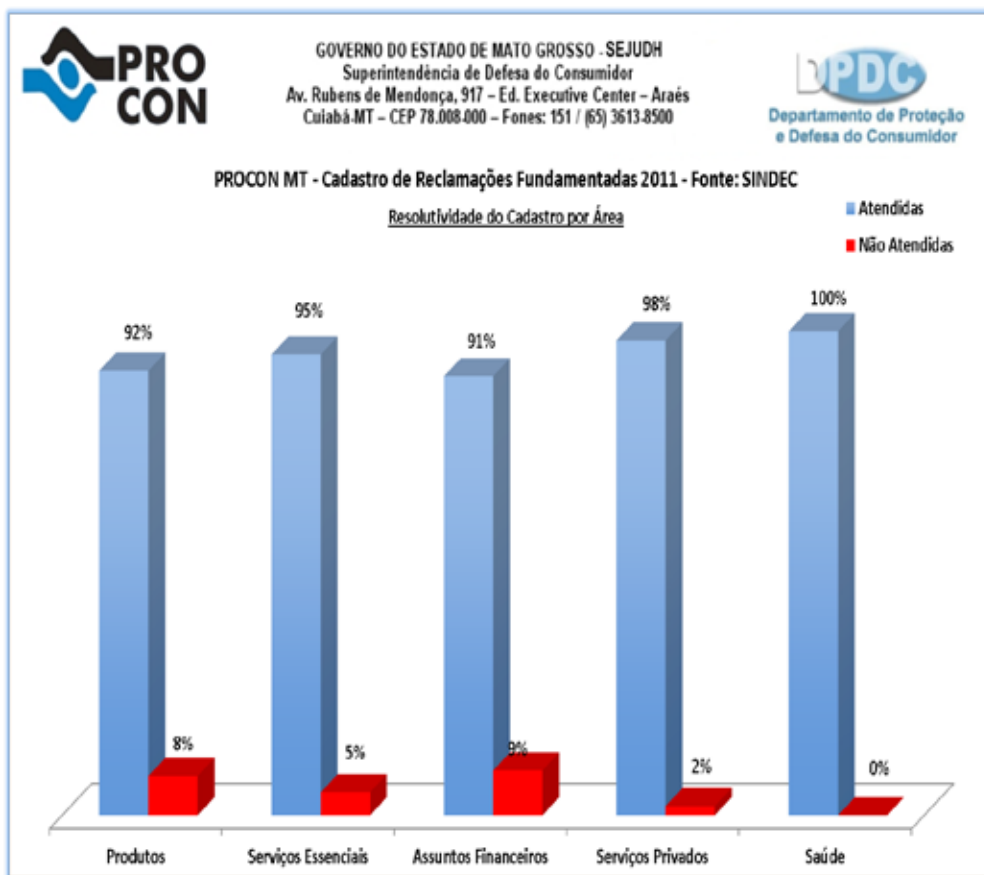
Registra-se que em 2010 o total de Reclamações Fundamentadas Atendidas era de 81,48% revelando um aumento da nossa capacidade de resolver conflitos entre fornecedores e consumidores, mesmo nas demandas de maior complexidade.

3. Áreas mais Reclamadas



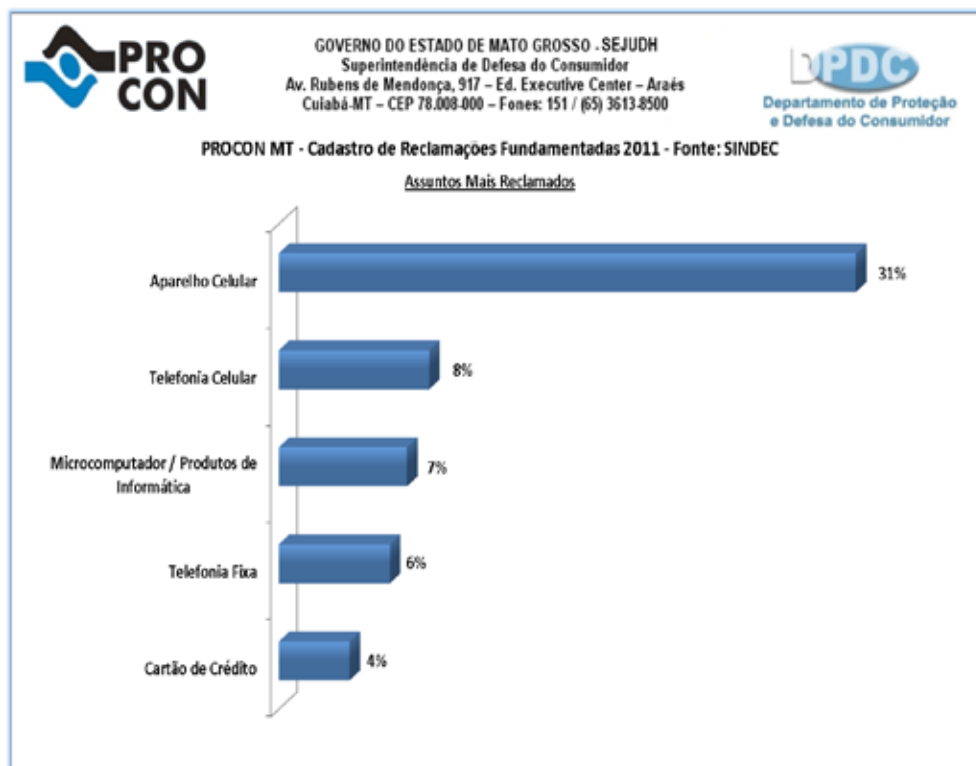
Pelo 3º ano consecutivo a Área de Produtos corresponde a área mais reclamada junto ao PROCON/MT, sendo em 2009 com 53,05%, em 2010 com 54,04% e em 2011 com a marca surpreendente e preocupante de 63,7%, o que deve indicar um alerta vermelho para indústria de aparelho celular e eletro eletrônico do País.

4. Resolutividade por Área



O setor econômico que menos resolve as reclamações realizadas pelos consumidores são de Assuntos Financeiros, ou seja, as instituições financeiras que correspondem aos bancos comerciais e as administradoras de cartões de crédito.

5 – Assuntos mais Reclamados

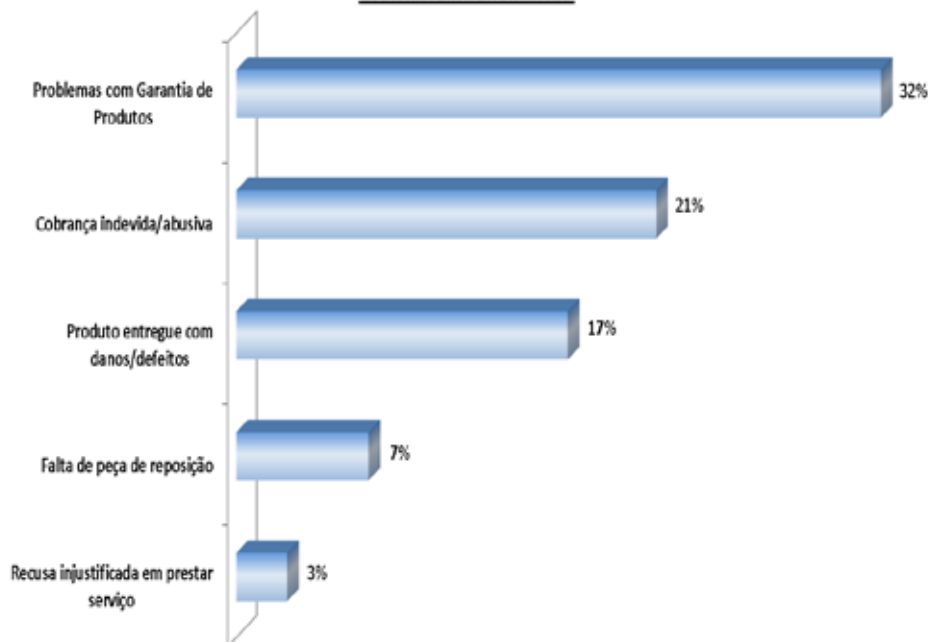


Aparelho celular é não apenas o produto mais reclamado no PROCON/MT como também é o assunto mais reclamado de todo órgão, o que significa que de cada 10 reclamações instauradas, 03 tratam de reclamação de aparelho celular. Dado que nos fará exigir dos fabricantes e revendedores de aparelho celular mais respeito aos direitos dos consumidores de Mato Grosso.

6 – Problemas mais Reclamados

A cada Assunto reclamado constatamos que o maior problema está no cumprimento da garantia dos produtos; nas cobranças indevidas realizadas tanto pela telefonia celular e fixa, bem como pelos cartões de crédito, conforme se demonstra no gráfico a seguir:

PROCON MT - Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2011 - Fonte: SINDEC

Problemas Mais Reclamados

7 – Ranking Geral dos Fornecedores mais Reclamados

Considerando todos os dados mencionados apresentamos o Ranking Geral dos Fornecedores mais Reclamados no Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2011:

Ranking	Fornecedor		Atendida		Não Atendida		Total de Reclamações	
	Razão Social	Radical CNPJ	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	CITY LAR	01008073	166	93,79%	11	6,21%	177	8,99%
2º	Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA.	00280273	120	90,91%	12	9,09%	132	6,71%
3º	LG Eletronics da Amazônia LTDA.	00801450	96	88,07%	13	11,93%	109	5,54%
4º	14 Brasil Telecom Celular S/A	05423963	93	95,88%	4	4,12%	97	4,93%
5º	Novo Mundo Móveis e Utilidades LTDA.	01534080	80	89,89%	9	10,11%	89	4,52%
6º	Ponto Frio (Globex Utilidades S A)	33041260	71	92,21%	6	7,79%	77	3,91%
7º	Brasil Telecom S/A	76535764	61	98,39%	1	1,61%	62	3,15%
8º	Sony Ericsson	04667337	49	89,09%	6	10,91%	55	2,79%
9º	Vivo S.A.	02449992	51	92,73%	4	7,27%	55	2,79%
10º	Casa Bahia Comercial Ltda.	59291534	47	87,04%	7	12,96%	54	2,74%
11º	SANECAP (Companhia de Saneamento da Capital)	04707324	52	100,00%	0	0,00%	52	2,64%
12º	Claro (Americel S/A)	01685903	44	93,62%	3	6,38%	47	2,39%
13º	Motorola Industrial LTDA.	01472720	35	92,11%	3	7,89%	38	1,93%
14º	Nokia do Brasil Tecnologia LTDA.	02140198	32	88,89%	4	11,11%	36	1,83%
15º	Romera Móveis e Eletrodomésticos	75587915	26	100,00%	0	0,00%	26	1,32%
16º	Lojas Americanas	33014556	20	83,33%	4	16,67%	24	1,22%
17º	Consul (Whirlpool S.A)	59105999	22	91,67%	2	8,33%	24	1,22%
18º	Britânia Eletrodomésticos	76492701	21	91,30%	2	8,70%	23	1,17%

Ranking	Fornecedor		Atendida		Não Atendida		Total de Reclamações	
	Razão Social	Radical CNPJ	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
19º	Electrolux do Brasil S/A	76487032	21	100,00%	0	0,00%	21	1,07%
20º	CCE (Cemaz Indústria Eletrônica da Amazônia S/A)	04169843	17	94,44%	1	5,56%	18	0,91%
21º	Losango Promoções de Vendas LTDA.	05281313	18	100,00%	0	0,00%	18	0,91%
22º	Visanet Brasil		15	83,33%	3	16,67%	18	0,91%
23º	GAZIN Indústria e Comércio de Móveis e Eletrodomésticos LTDA.	77941490	16	94,12%	1	5,88%	17	0,86%
24º	HSBC Bank Brasil S.A. - Banco Múltiplo	01701201	15	88,24%	2	11,76%	17	0,86%
25º	Ponto Certo Utilidades Domesticas LTDA.	49841588	16	100,00%	0	0,00%	16	0,81%
26º	CEMAT (Centrais Elétricas Matogrossenses S.A.)	03467321	13	92,86%	1	7,14%	14	0,71%
27º	Positivo Informática LTDA.	81243735	12	92,31%	1	7,69%	13	0,66%
28º	Tim Celular S.A.	04206050	12	92,31%	1	7,69%	13	0,66%
29º	BV Financeira S.A	01149953	12	100,00%	0	0,00%	12	0,61%
30º	Ge Dako (Mabe Campinas Eletrodomesticos S/A)	46041307	12	100,00%	0	0,00%	12	0,61%

8 – Ranking dos Fornecedores que menos atendem aos Consumidores

O Ranking mais preocupante é ranking dos fornecedores que mesmo acionados juntos ao PROCON não atendem as reclamações dos consumidores, fazem a opção por receber sanções administrativas, tal como multas, são eles:

Ranking	Fornecedor		Atendida		Não Atendida		Total de Reclamações	
	Razão Social	Radical CNPJ	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	Lojas Americanas	33014556	20	83,33%	4	16,67%	24	1,22%
2º	Visanet Brasil		15	83,33%	3	16,67%	18	0,91%
3º	Casa Bahia Comercial	59291534	47	87,04%	7	12,96%	54	2,74%
4º	LG Eletronics da Amazônia	00801450	96	88,07%	13	11,93%	109	5,54%
5º	HSBC Bank Brasil S.A.	01701201	15	88,24%	2	11,76%	17	0,86%
6º	Nokia do Brasil	02140198	32	88,89%	4	11,11%	36	1,83%
7º	Sony Ericsson	04667337	49	89,09%	6	10,91%	55	2,79%
8º	Novo Mundo Móveis e Utilidades	01534080	80	89,89%	9	10,11%	89	4,52%
9º	Samsung Eletronica da Amazonia LTDA.	00280273	120	90,91%	12	9,09%	132	6,71%
10º	Britânia	76492701	21	91,30%	2	8,70%	23	1,17%
11º	Consul (Whirlpool S.A)	59105999	22	91,67%	2	8,33%	24	1,22%
12º	Motorola	01472720	35	92,11%	3	7,89%	38	1,93%
13º	Ponto Frio (Globex Utilidades S/ A)	33041260	71	92,21%	6	7,79%	77	3,91%
14º	Positivo Informática	81243735	12	92,31%	1	7,69%	13	0,66%
15º	Tim Celular	04206050	12	92,31%	1	7,69%	13	0,66%

Consulte na íntegra o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do PROCON Mato Grosso pelo sítio www.procon.mt.gov.br ou nos balcões de atendimento do PROCON.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2011 poderá ser consultado na íntegra no site **www.procon.mt.gov.br** ou nos seguintes endereços:

Procon/MT na Av. do CPA, 917 - Cuiabá
 Ganha Tempo - Praça Ipiranga - Cuiabá
 Disque 151 ou (65) 3613-8500