

## **Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2013**

Uma Ferramenta de Proteção para o Consumidor

Cumprindo o seu dever de informar e orientar a população quanto à compra de produtos e contratação de serviços, a Superintendência de Defesa do Consumidor do Estado de Mato Grosso (PROCON/MT), órgão vinculado a Secretária de Estado de Justiça e Direitos Humanos, apresenta o Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2013.

Os dados correspondem às reclamações arquivadas em 12 meses, compreendendo o período de 01/01/2013 a 31/12/2013.

A elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas é um dever de todos os órgãos públicos de defesa do consumidor, por força do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) que assim dispõe:

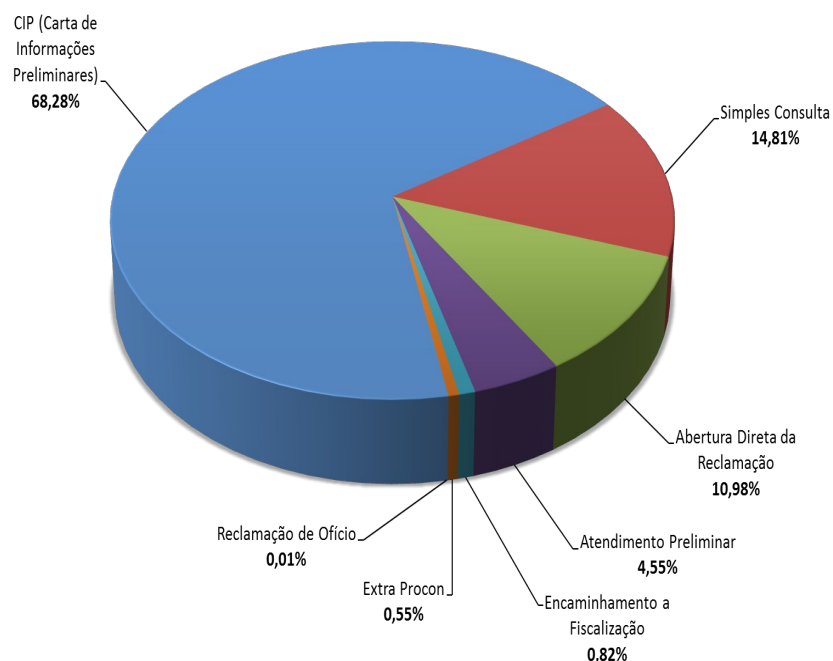
*“Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.”*

Configura como Fundamentada a *Reclamação* que demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor), existência de relação de consumo e indícios de violação dos direitos do consumidor. No Cadastro, quando o problema reclamado é resolvido pelo fornecedor, a reclamação é chamada de “Fundamentada Atendida” e quando o problema não é resolvido, recebe o nome de “Fundamentada Não Atendida”.

Conhecer os dados do Cadastro é uma forma de analisar quais fornecedores são reclamados junto ao PROCON e, dentre os reclamados, quais resolvem e quais não resolvem os problemas dos consumidores, informação que poderá ser decisiva no momento de comprar novos produtos ou contratar serviços no mercado de consumo.

O Cadastro poderá ser consultado na íntegra no sítio da internet [www.procon.mt.gov.br](http://www.procon.mt.gov.br) ou nos balcões de atendimento do PROCON Mato Grosso.

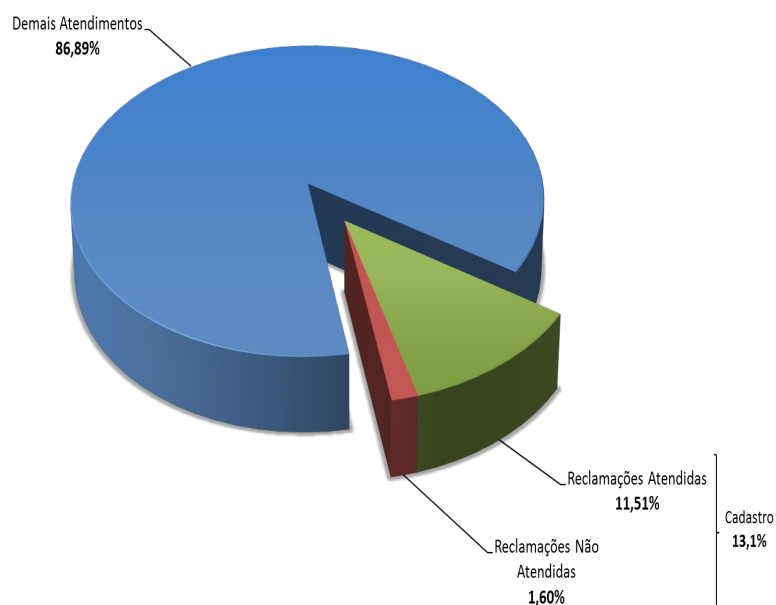
## 1. Total de Atendimentos Registrados em 2013



Posição	Tipo de Atendimento	Total de Atendimentos	
		Quantidade	%
1º	CIP (Carta de Informações Preliminares)	11.396	68,28%
2º	Simples Consulta	2.471	14,81%
3º	Abertura Direta da Reclamação	1.833	10,98%
4º	Atendimento Preliminar	760	4,55%
5º	Encaminhamento a Fiscalização	137	0,82%
6º	Extra Procon	91	0,55%
7º	Reclamação de Ofício	2	0,01%
Total		<b>16.690</b>	<b>100,00%</b>

Em 2013, o tipo de atendimento com maior demanda trata-se da CIP (Carta de Informações Preliminares) que constitui uma carta elaborada pelo PROCON com relatos do consumidor sobre o problema de consumo e enviada ao fornecedor para resolver em 15 dias ou apresentar esclarecimentos. Procedimento menos burocrático, eficaz e que antecede o processo administrativo, tal como o Atendimento Preliminar, Extra PROCON e Simples Consulta, que juntos correspondem a cerca de 87% do atendimento realizado pelo PROCON/MT.

## 2 – Total de Atendimentos e Reclamações



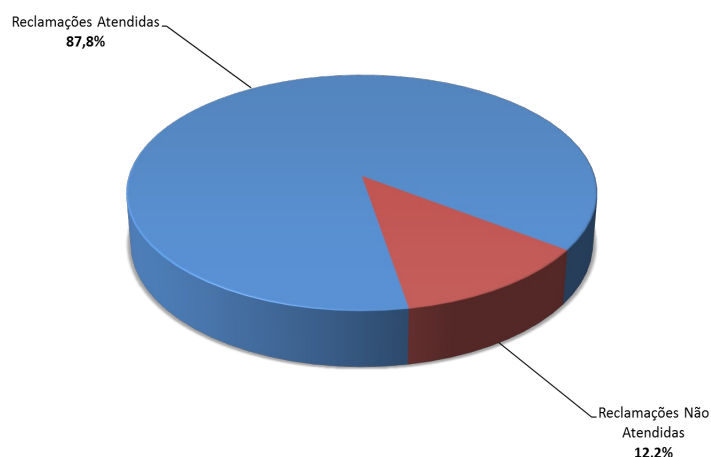
Os dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas em 2013 correspondem a 13,1% de todo atendimento registrado no órgão, durante o período. O procedimento denominado “reclamação” significa necessariamente que os documentos trazidos pelo consumidor, por si só, demonstram elementos suficientes que caracterizam violação de direitos, que o fornecedor é reincidente na prática infrativa, que descumpre o acordo celebrado numa das formas de atendimento prévio ou que se trata de demanda complexa que justifica uma instrução probatória dos fatos alegados.

Diante de um desses fatos o PROCON instaura o processo administrativo, por meio da reclamação, tal como ocorre com a instauração do Auto de Infração que também dá início ao referido processo, na forma da lei.

Em números, dos 16.690 atendimentos, 2.188 são reclamações e passam a ser analisados a seguir:

<b>Demais Atendimentos</b>	<b>14.502</b>	<b>86,89%</b>
<b>Reclamações Atendidas</b>	1.921	11,51%
<b>Reclamações Não Atendidas</b>	267	1,60%
<b>Total Geral</b>	<b>16.690</b>	<b>100,00%</b>

### 3 – Resolutividade das Reclamações no Cadastro de 2013

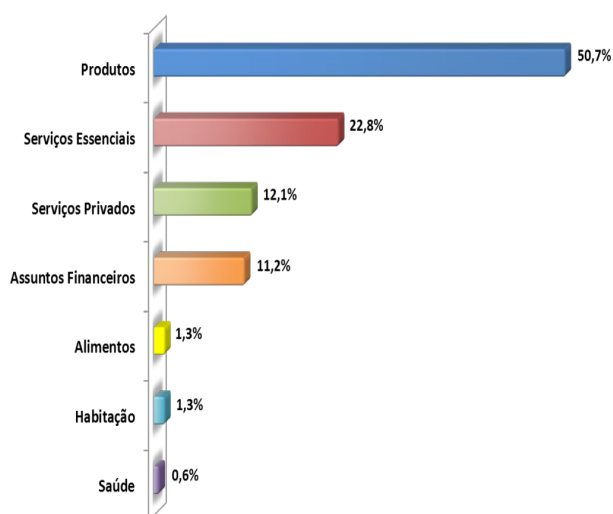


Dado significativo no Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2013 é o quanto se resolve das demandas registradas junto ao Procon e, em se tratando de reclamação esse índice aproxima-se de 90%, índice que revela a eficiência do trabalho prestado por todos os servidores do PROCON Mato Grosso. Registra-se que nos Cadastros de 2009, 2010, 2011, 2012 e agora 2013 os índices de resolutividade de reclamações estão todos acima de 80%.

PROCON MATO GROSSO	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações
	Qtd.	%	Qtd.	%	
	1.921	87,8%	267	12,2%	2.188

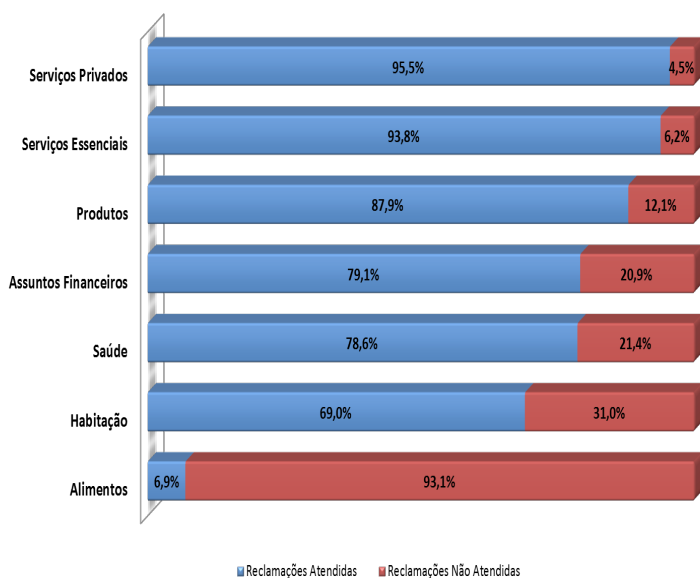
### 4 – Áreas mais reclamadas

Em 2013 a área de Produtos manteve-se em 1º lugar no ranking de reclamações fundamentadas em Mato Grosso, fato que tem como causas a ausência de assistências técnicas autorizadas no Estado e do serviço de pós-venda pelos fabricantes de aparelho celular, eletroeletrônico, linha branca e móveis para casa em geral.



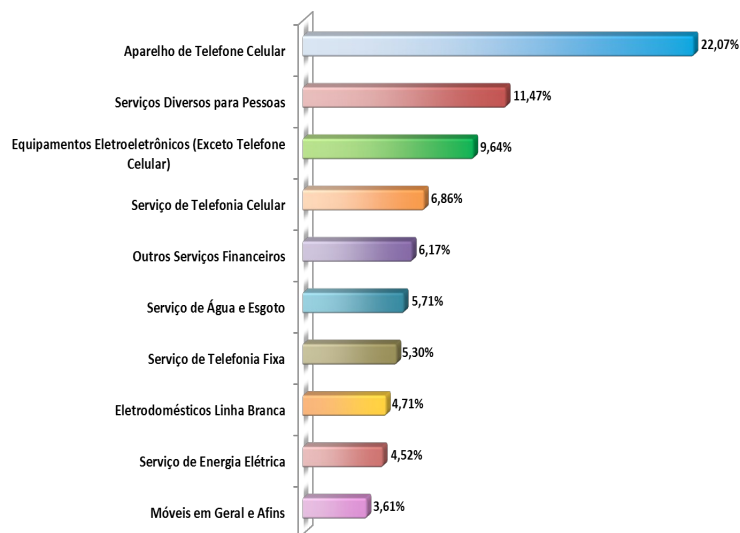
Posição	Área	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
		Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1ª	Produtos	976	87,9%	134	12,1%	1.110	50,7%
2ª	Serviços Essenciais	467	93,8%	31	6,2%	498	22,8%
3ª	Serviços Privados	252	95,5%	12	4,5%	264	12,1%
4ª	Assuntos Financeiros	193	79,1%	51	20,9%	244	11,2%
5ª	Alimentos	2	6,9%	27	93,1%	29	1,3%
6ª	Habitação	20	69,0%	9	31,0%	29	1,3%
7ª	Saúde	11	78,6%	3	21,4%	14	0,6%
Total		1.921	87,8%	267	12,2%	2.188	100,0%

## 5 – Resolutividade por Área

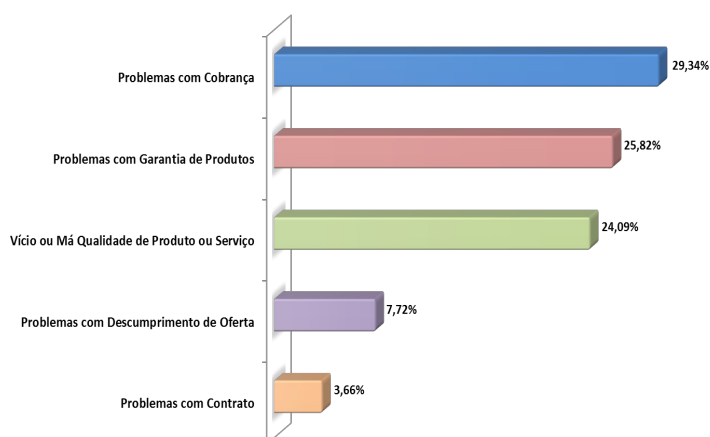


## 6 – Assuntos mais Reclamados

Posição	Assunto	Total	%
1º	Aparelho de Telefone Celular	483	22,07%
2º	Serviços Diversos para Pessoas	251	11,47%
3º	Equipamentos Eletroeletrônicos (Exceto Telefone Celular)	211	9,64%
4º	Serviço de Telefonia Celular	150	6,86%
5º	Outros Serviços Financeiros	135	6,17%
6º	Serviço de Água e Esgoto	125	5,71%
7º	Serviço de Telefonia Fixa	116	5,30%
8º	Eletrodomésticos Linha Branca	103	4,71%
9º	Serviço de Energia Elétrica	99	4,52%
10º	Móveis em Geral e Afins	79	3,61%



## 7 – Problemas mais Reclamados



Posição	Problema	Total	%
1º	Problemas com Cobrança	642	29,34%
2º	Problemas com Garantia de Produtos	565	25,82%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	527	24,09%
4º	Problemas com Descumprimento de Oferta	169	7,72%
5º	Problemas com Contrato	80	3,66%
6º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	67	3,06%
7º	Publicidade e Má Informação sobre a Oferta	48	2,19%
8º	Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	34	1,55%
9º	Danos Causados Por Produtos ou Serviços	27	1,23%
10º	Problemas com Entrega de Documentos ao Consumidor	17	0,78%

## 8 – Ranking dos Fornecedores mais Reclamados no PROCON/MT

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	
		QTD	%	QTD.	%	QTD.	%
1º	CASAS BAHIA/PONTO FRIO / NOVA PONTO COM	118	93,65%	8	6,35%	126	5,76%
2º	CLARO/EMBRATEL	105	88,98%	13	11,02%	118	5,39%
3º	OI	107	94,69%	6	5,31%	113	5,16%
4º	MÁQUINA DE VENDAS – CITY LAR	97	94,17%	6	5,83%	103	4,71%
5º	CAB CUIABA S/A	98	97,03%	3	2,97%	101	4,62%
6º	CEMAT	90	94,74%	5	5,26%	95	4,34%
7º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	78	82,98%	16	17,02%	94	4,30%
8º	SAMSUNG	84	95,45%	4	4,55%	88	4,02%
9º	LG	48	90,57%	5	9,43%	53	2,42%
10º	B2W/LOJAS AMERICANAS	36	80,00%	9	20,00%	45	2,06%
11º	ITAÚ	38	92,68%	3	7,32%	41	1,87%
12º	MOTOROLA	36	94,74%	2	5,26%	38	1,74%
13º	MOVEIS ROMERA LTDA	33	94,29%	2	5,71%	35	1,60%
14º	VIVO/TELEFÔNICA	31	91,18%	3	8,82%	34	1,55%
15º	BRADESCO	28	82,35%	6	17,65%	34	1,55%
16º	NOKIA	31	93,94%	2	6,06%	33	1,51%
17º	SKY	24	96,00%	1	4,00%	25	1,14%
18º	ELECTROLUX	25	100,00%	0	0,00%	25	1,14%
19º	CASA DE FESTAS PRODUÇÕES E EVENTOS LTDA	24	100,00%	0	0,00%	24	1,10%
20º	TIM/INTELIG	20	86,96%	3	13,04%	23	1,05%
21º	SONY ERICSSON	14	63,64%	8	36,36%	22	1,01%
22º	BANCO DO BRASIL	16	80,00%	4	20,00%	20	0,91%
23º	BUMLAI, MAGALHAES & ARRUDA LTDA	19	100,00%	0	0,00%	19	0,87%
24º	- SANECAP	18	100,00%	0	0,00%	18	0,82%
25º	WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL /BRASTEMP/COMPRA CERTA	16	88,89%	2	11,11%	18	0,82%
26º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS/ PHILCO ELETRONICOS	18	100,00%	0	0,00%	18	0,82%
27º	PÃO DE AÇÚCAR	16	94,12%	1	5,88%	17	0,78%
28º	GVT	16	100,00%	0	0,00%	16	0,73%
29º	MULTILASER INDUSTRIAL S.A.	13	92,86%	1	7,14%	14	0,64%
30º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	13	92,86%	1	7,14%	14	0,64%

## 9 – Ranking dos Fornecedores que menos atendem as demandas do PROCON

Posição	Fornecedor	% de Atendimento
1º	SONY ERICSSON	63,64%
2º	B2W/LOJAS AMERICANAS	80,00%
3º	BANCO DO BRASIL	80,00%
4º	BRADESCO	82,35%
5º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	82,98%
6º	TIM/INTELIG	86,96%
7º	WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL/BRASTEMP/COMPRA CERTA	88,89%
8º	CLARO/EMBRATEL	88,98%
9º	LG	90,57%
10º	VIVO/TELEFÔNICA	91,18%
11º	ITAÚ	92,68%
12º	MULTILASER INDUSTRIAL S.A.	92,86%
13º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	92,86%
14º	CASAS BAHIA/PONTO FRIO / NOVA PONTO COM	93,65%
15º	NOKIA	93,94%

## 10 – Ranking dos Fornecedores por Área

### 10.1 – Alimentos

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	
		Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	COMATI COMERCIAL DE ALIMENTOS LTDA	0	0,00%	3	100,00%	3	10,34%
2º	LEVE COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA	0	0,00%	2	100,00%	2	6,90%
3º	NOVA ERA COMERCIAL DE ALIMENTOS LTDA	0	0,00%	2	100,00%	2	6,90%

### 10.2 – Assuntos Financeiros

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	
		Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	BRADESCO	23	82,14%	5	17,86%	28	11,48%
2º	ITAÚ	20	86,96%	3	13,04%	23	9,43%
3º	BANCO DO BRASIL	15	78,95%	4	21,05%	19	7,79%
4º	SANTANDER	10	76,92%	3	23,08%	13	5,33%
5º	OI	9	81,82%	2	18,18%	11	4,51%
6º	BANCO CRUZEIRO DO SUL	6	54,55%	5	45,45%	11	4,51%
7º	BANCO BMG	6	75,00%	2	25,00%	8	3,28%
8º	CAIXA	6	85,71%	1	14,29%	7	2,87%
9º	CLARO/EMBRATEL	7	100,00%	0	0,00%	7	2,87%
10º	BV FINANCEIRA	5	71,43%	2	28,57%	7	2,87%



### 10.3 – Habitação

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	
		Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	CONCREMAX CONCRETO ENG E SANEAMENTO LTDA	4	50,00%	4	50,00%	8	27,59%
2º	GOLDFARB PDG 3 INCORPORACOES LTDA	3	60,00%	2	40,00%	5	17,24%
3º	LOTUFO ENGENHARIA E CONSTRUÇOES LTDA	2	100,00%	0	0,00%	2	6,90%

### 10.4 – Produtos

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	
		Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	CASAS BAHIA/PONTO FRIO / NOVA PONTO COM	104	92,86%	8	7,14%	112	10,09%
2º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	72	84,71%	13	15,29%	85	7,66%
3º	MÁQUINA DE VENDAS/ CITY LAR	76	92,68%	6	7,32%	82	7,39%
4º	SAMSUNG	76	96,20%	3	3,80%	79	7,12%
5º	LG	39	90,70%	4	9,30%	43	3,87%
6º	B2W/LOJAS AMERICANAS	29	76,32%	9	23,68%	38	3,42%
7º	MOTOROLA	31	93,94%	2	6,06%	33	2,97%
8º	MOVEIS ROMERA LTDA	29	93,55%	2	6,45%	31	2,79%
9º	NOKIA	27	93,10%	2	6,90%	29	2,61%
10º	CLARO/EMBRATEL	25	92,59%	2	7,41%	27	2,43%

### 10.5 – Saúde

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	
		Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	UNIMED	4	80,00%	1	20,00%	5	35,71%
2º	ODONTO MEDICA LTDA ME	2	100,00%	0	0,00%	2	14,29%
3º	UNIODONTO MT	1	100,00%	0	0,00%	1	7,14%

### 10.6 – Serviços Essenciais

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	
		Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PÚBLICOS DE AGUA E ESGOTO	98	97,03%	3	2,97%	101	20,28%
2º	CEMAT	90	94,74%	5	5,26%	95	19,08%
3º	OI	80	95,24%	4	4,76%	84	16,87%
Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	





























4º	CLARO/EMBRATEL	44	86,27%	7	13,73%	51	10,24%
5º	SANECAP	18	100,00%	0	0,00%	18	3,61%
6º	GVT	14	100,00%	0	0,00%	14	2,81%
7º	MÁQUINA DE VENDAS	13	100,00%	0	0,00%	13	2,61%
8º	VIVO/TELEFÔNICA	10	76,92%	3	23,08%	13	2,61%
9º	TIM/INTELIG	12	100,00%	0	0,00%	12	2,41%
10º	NET	7	77,78%	2	22,22%	9	1,81%

### 10.7 – Serviços Privados

Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total	
		Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
1º	CLARO/EMBRATEL	29	87,88%	4	12,12%	33	12,50%
2º	SKY	23	95,83%	1	4,17%	24	9,09%
3º	CASA DE FESTAS PRODUÇÕES E EVENTOS LTDA	24	100,00%	0	0,00%	24	9,09%
4º	BUMLAI, MAGALHAES & ARRUDA LTDA	18	100,00%	0	0,00%	18	6,82%
5º	OI CELULAR/FIXO	14	100,00%	0	0,00%	14	5,30%
6º	TERRA	9	100,00%	0	0,00%	9	3,41%
7º	IUNI EDUCACIONAL S.A.	5	100,00%	0	0,00%	5	1,89%
8º	BRADESCO	4	100,00%	0	0,00%	4	1,52%
9º	DECOLAR. COM LTDA.	4	100,00%	0	0,00%	4	1,52%
10º	MÁQUINA DE VENDAS	4	100,00%	0	0,00%	4	1,52%

O Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas 2013 pode ser consultado na íntegra no sítio da internet [www.procon.mt.gov.br](http://www.procon.mt.gov.br) ou nos balcões de atendimento do PROCON Mato Grosso.

## 11 – Ranking dos Fornecedores com Maior Número de Reclamações no Cadastro 2013 do PROCON MATO GROSSO

1º		126
2º		118
3º		113
4º		103
5º		101
6º		95
7º		94
8º		88
9º		53
10º		45
11º		41
12º		38
13º		35
14º		34
15º		34
16º		33
17º		25
18º		25
19º	CASA DE FESTAS PRODUÇÕES E EVENTOS LTDA	24
20º		23
21º		22
22º		20
23º	BUMLAI, MAGALHÃES & ARRUDA LTDA	19
24º		18
25º		18
26º		18
27º		17
28º		16
29º		14
30º		14