

## **Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2017**

Uma Ferramenta de Proteção para o Consumidor

A Superintendência de Defesa do Consumidor do Estado de Mato Grosso – PROCON MATO GROSSO, órgão vinculado a Secretária de Estado de Justiça e Direitos Humanos, cumprindo o seu dever legal de publicar anualmente o Cadastro de Reclamações Fundamentadas apresenta ao público consumidor dado correspondente as reclamações arquivadas em 12 meses, compreendendo o período de 01/01/2017 a 31/12/2017.

Assim, o presente cadastro tem como um de seus objetivos informar e orientar a população quanto à compra de produtos e contratação de serviços.

De acordo com o Decreto Federal n. 2.181/1997, que regulamenta a Lei n. 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor considera-se como Fundamentada a Reclamação que conste notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor, analisada pelo órgão público competente, por decisão definitiva. 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 conhecer 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.

- **Total de Atendimentos Arquivados em 2017**

Tipo de Atendimento	Quantidade	%
CIP (Carta de Informações Preliminares)	13.322	75,07%
Atendimento Preliminar	3.589	20,22%
Abertura Direta da Reclamação	712	4,01%
Encaminhamento a Fiscalização	82	0,46%
Simple Consulta	37	0,20%
Extra Procon	4	0,02%
<b>Total Geral</b>	<b>17.746</b>	<b>100,0%</b>

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, apresentar contraproposta de acordo ou esclarecimentos, no prazo atual de 10 dias. Procedimento menos burocrático, eficaz e que antecede o processo administrativo, tal como o Atendimento Preliminar, Extra PROCON e Simple Consulta, que juntos

correspondem a cerca de 90% de todo atendimento inicial realizado pelo órgão.

- **Total de Reclamações no Cadastro de 2017**

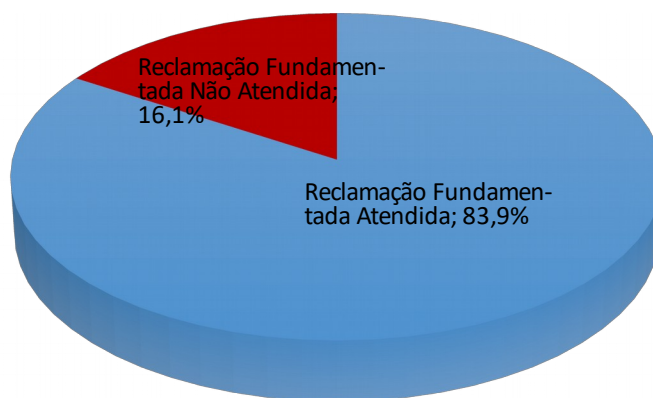
Em 2017, as reclamações fundamentadas corresponderam a 9.31% de todo atendimento registrado no órgão durante o período, ou seja, o total de 1.653 (mil seiscentos e cinquenta e três) reclamações.

O procedimento denominado “reclamação” significa necessariamente uma das seguintes situações: que os documentos trazidos pelo consumidor, por si só, demonstram elementos suficientes que caracterizam violação de direitos ou que o fornecedor é reincidente na prática infrativa justificando nessas duas hipóteses a abertura direta de reclamação, bem como nas hipóteses que descumpre o acordo celebrado numa das formas de atendimento anteriores ao processo e via a plataforma *consumidor.gov* ou ainda 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 por Auto de Infração que também dá início ao referido processo, na forma da lei.

Do total das reclamações fundamentadas, 83,9% foram classificadas como “atendidas”.

	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
PROCON MATO GROSSO	<b>1.387</b>	<b>83,9%</b>	<b>266</b>	<b>16,1%</b>	<b>1.653</b>



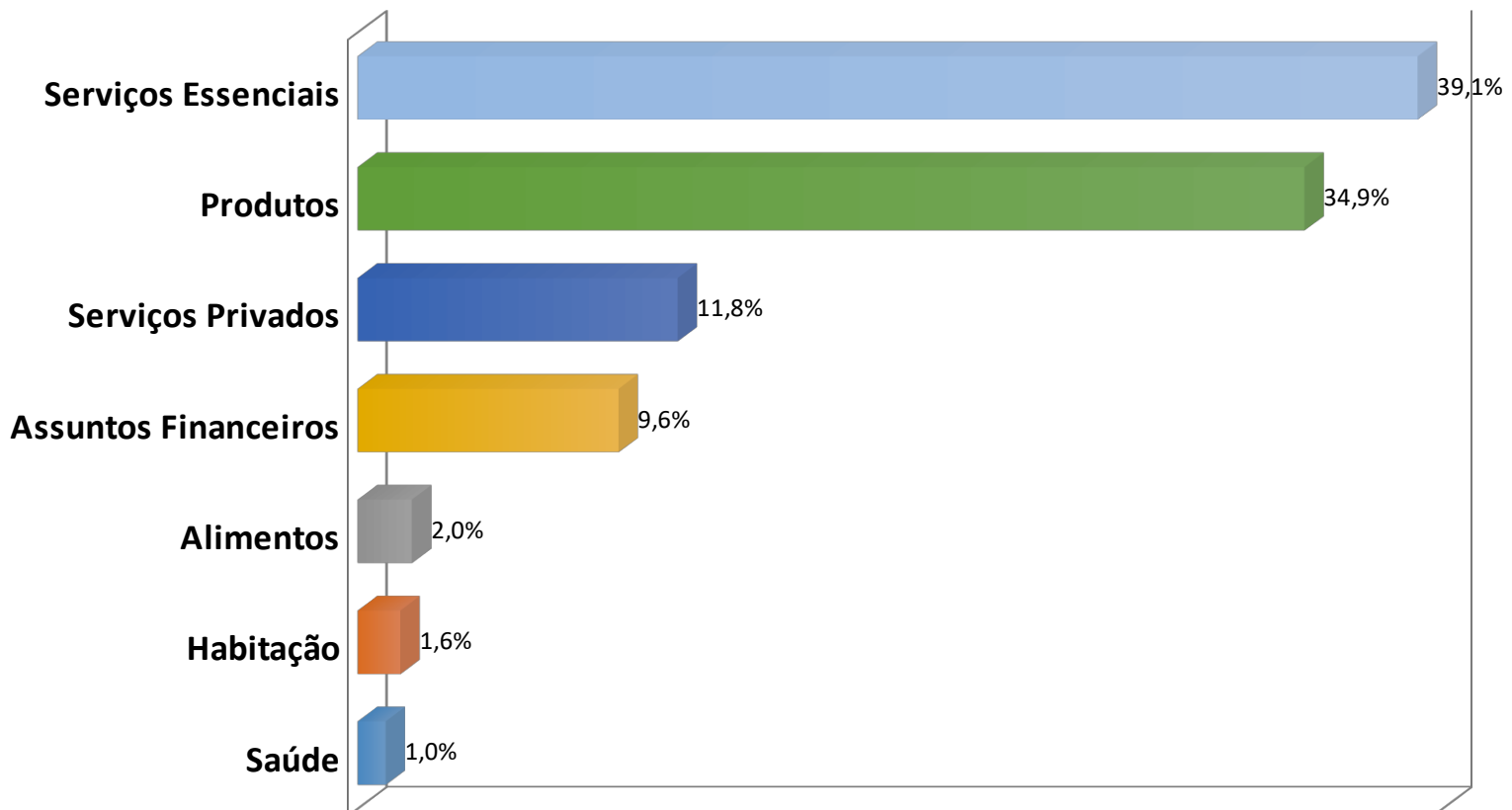
Dado significativo constatado no gráfico é o alto índice de resolutividade das reclamações no Cadastro de 2017, superior a 80%, o que revela a eficiência do trabalho de conciliação prestado pelo órgão e a manutenção da qualidade do serviço.

Da mesma forma, o índice de Reclamação Fundamentada Não Atendida revela a quantidade de reclamações direcionadas para aplicação de uma das sanções administrativas taxativamente previstas no artigo 56 da Lei n. 8.078/90, tais como multa, dentre outras.

### 3 - Áreas mais reclamadas

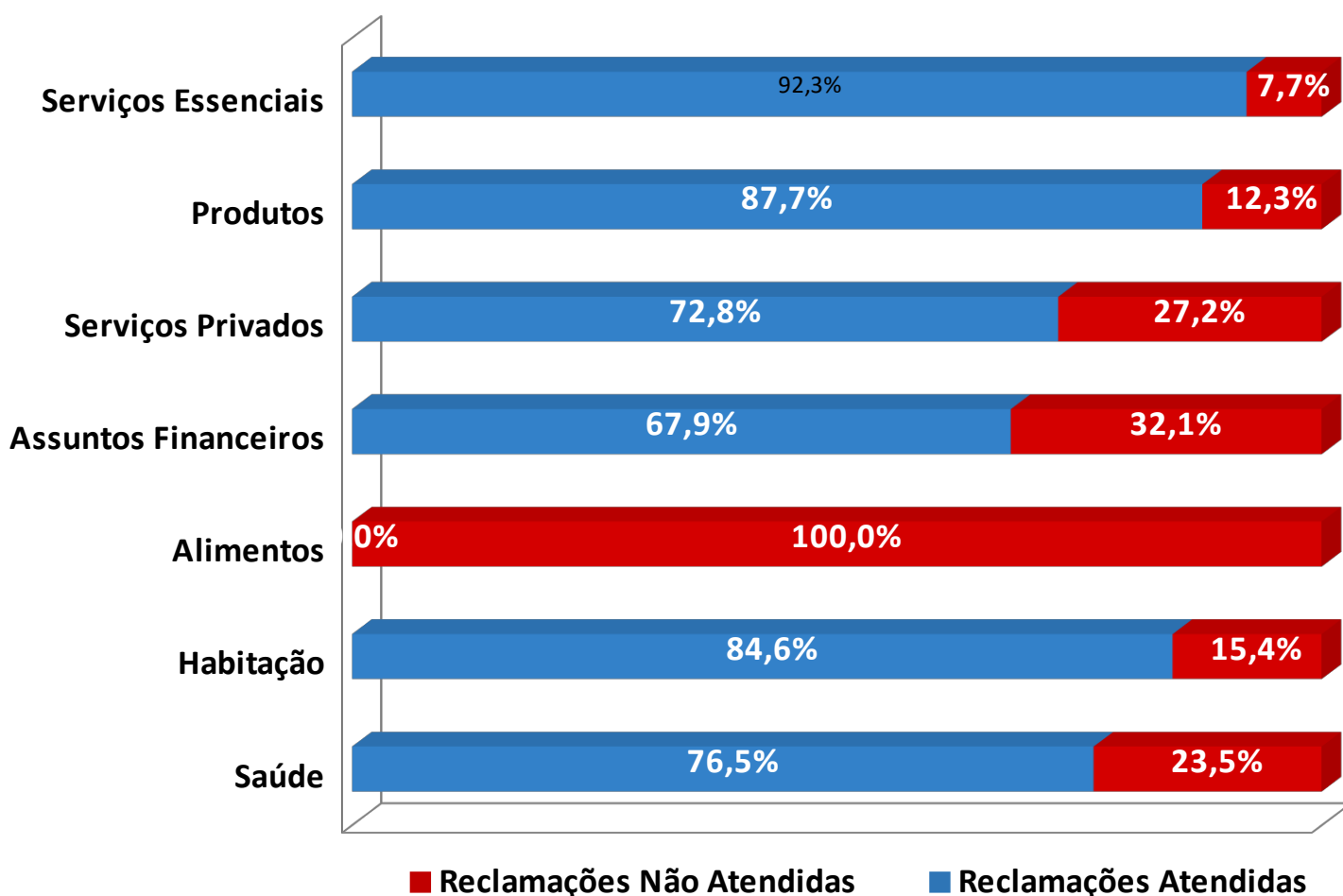
Em 2017 a área de Serviços Essenciais ocupou o 1º lugar no ranking de reclamações fundamentadas em Mato Grosso, superando a área Produtos que liderou em 2013, 2014, 2015 e 2016.

Outro aspecto a ser considerado é que embora a área de Produtos tenha ocupado o primeiro lugar no ranking nos anos de 2013 a 2016, com diferença mínima em relação a área de serviços essenciais, de apenas 0,8% em 2016, no ano de 2017 a área de Serviços Essenciais assumiu a liderança da reclamações com uma diferença ainda maior, com 4,2% a mais de reclamações em relação a área de Produtos, conforme gráfico a seguir:



Área	Quantidade	%
Serviços Essenciais	646	39,08
Produtos	577	34,91%
Serviços Privados	195	11,80%
Assuntos Financeiros	159	9,62%
Alimentos	33	2,00%
Habitação	26	1,57%
Saúde	17	1,03%
<b>Total</b>	<b>1.653</b>	<b>100,00%</b>

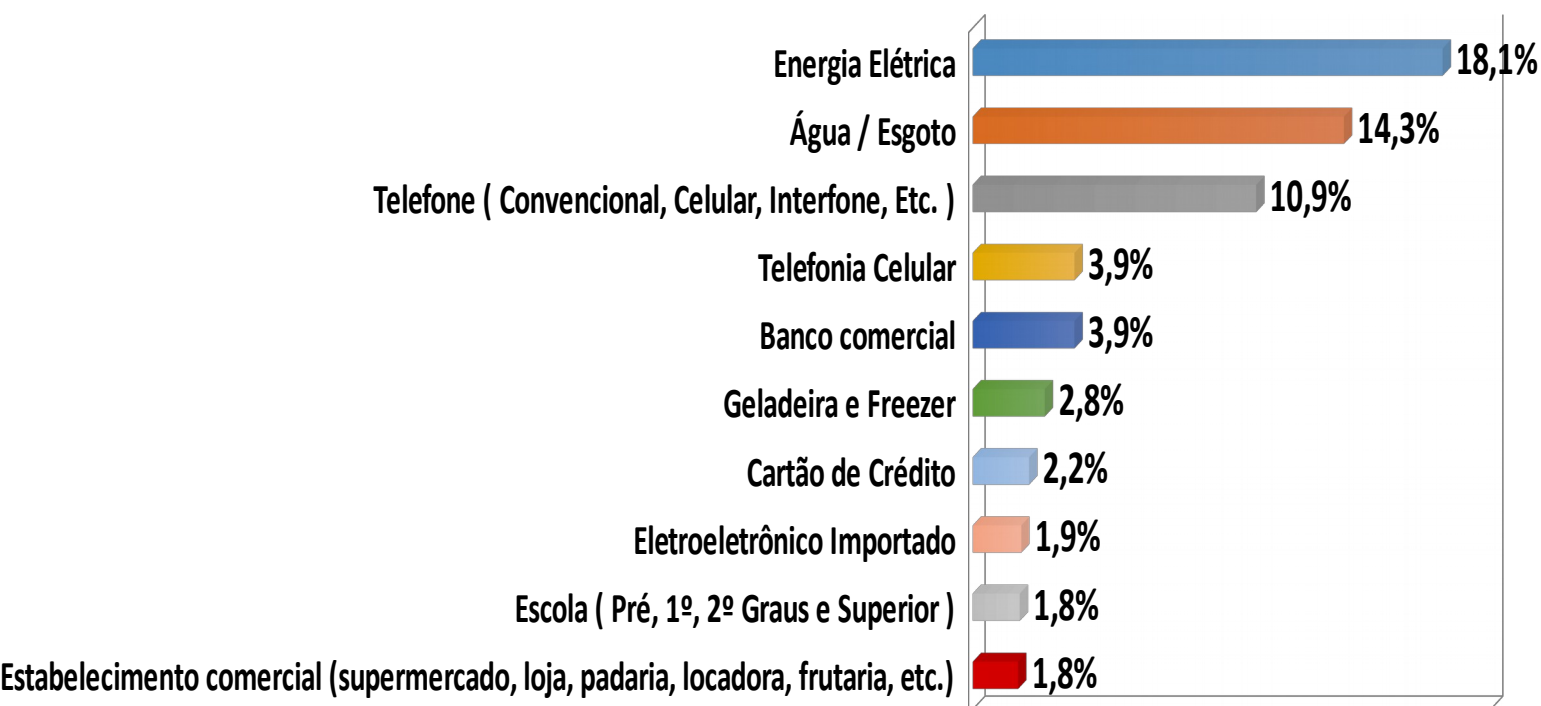
- **Resolutividade por Área**



Área	Atendidas	%	Não Atendidas	%	Quantidade
Serviços Essenciais	596	92,3%	50	7,7%	646
Produtos	506	87,7%	71	12,3%	577
Habitação	22	84,6%	4	15,4%	26
Saúde	13	76,5%	4	423,5%	17

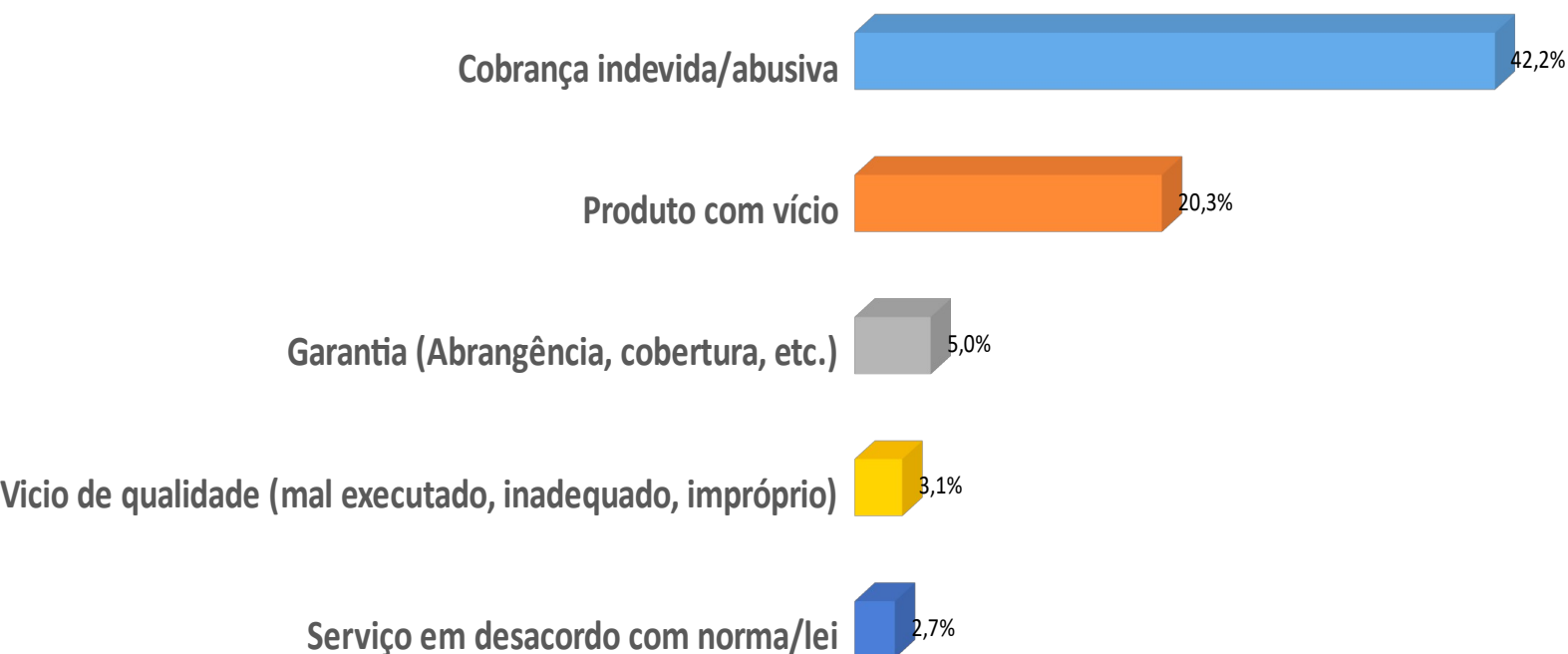
Serviços Privados	142	72,8%	53	27,2%	195
Assuntos Financeiros	108	67,9%	51	32,1,8%	159
Alimentos	0,0	0,0%	33	100,0%	33
<b>Total</b>	<b>1387</b>	<b>83,9%</b>	<b>266</b>	<b>16,1%</b>	<b>1.653</b>

- **Assuntos Mais Reclamados**



Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Energia Elétrica	300	18,1%
2º	Água / Esgoto	237	14,3%
3º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	181	10,9%
4º	Telefonia Celular	65	3,9%
5º	Banco Comercial	65	3,9%
6º	Geladeira e Freezer	46	2,8%
7º	Cartão de Crédito	36	2,2%
8º	Eletroeletrônico Importado	31	1,9%
9º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	30	1,8%
10º	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	29	1,8%
	<b>Demais Assuntos</b>	633	38,3%
	<b>Total</b>	<b>1.653</b>	<b>100,0%</b>

- **Problemas Mais Reclamados**



Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Cobrança indevida/abusiva	698	42,2%
2º	Produto com vício	335	20,3%
3º	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	83	5,0%
4º	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	52	3,1%
5º	Serviço em desacordo com norma/lei	44	2,7%
6º	Fila em Banco	34	2,1%
7º	Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)	33	2,0%
8º	Defeito/Risco à saúde e segurança	32	1,9%
9º	Venda enganosa	23	1,4%
10º	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	20	1,21%
	<b>Demais Problemas</b>	299	18,1%
	<b>Total</b>	<b>1653</b>	<b>100,0%</b>

- **Ranking dos Fornecedores Mais Reclamados**

Posição	Fornecedor	Quantidade	Resolutividade
1º	ENERGISA MATO GROSSO DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	302	95,7%
2º	AGUAS CUIABA S.A	231	94,8%
3º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	39	94,9%
4º	DISMOBRAS IMPORTACAO, EXPORTACAO E DISTRIBUICAO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	30	80,0%
5º	CLARO S.A.	28	92,9%
6º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	28	92,9%
7º	AMERICEL S/A	24	79,2%
8º	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	21	95,2%
9º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	18	94,4%
10º	VIA VAREJO S/A	18	88,9%
11º	MOVEIS ROMERA LTDA	17	94,1%
12º	OI S/A	17	76,5%
13º	VIVO S.A.	16	81,3%
14º	BANCO DO BRASIL SA	16	31,3%
15º	LG ELETRONICS DA AMAZÔNIA LTDA.	15	100,0%
16º	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	15	93,3%
17º	LOJAS AMERICANAS S.A.	13	92,3%
18º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	13	84,6%
19º	SONY ERICSSON MOBILE COMMUNICATIONS DO BRASIL LTDA.	12	91,7%
20º	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A.	10	70,0%

- **Ranking dos Fornecedores que Menos Atendem, dentre os 20 mais demandados**

Posição	Fornecedor	Quantidade	Resolutividade
1º	BANCO DO BRASIL SA	16	31,30%
2º	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A.	10	70,00%
3º	OI S/A	17	76,50%
4º	AMERICEL S/A	24	79,20%
5º	DISMOBRAS IMPORTACAO, EXPORTACAO E DISTRIBUICAO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	30	80,00%
6º	VIVO S.A.	16	81,30%
7º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	13	84,60%
8º	VIA VAREJO S/A	18	88,90%
9º	SONY ERICSSON MOBILE COMMUNICATIONS DO BRASIL LTDA.	12	91,70%
10º	LOJAS AMERICANAS S.A.	13	92,30%
11º	CLARO S.A.	28	92,90%

12º	NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	28	92,90%
13º	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	15	93,30%
14º	MOVEIS ROMERA LTDA	17	94,10%
15º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	18	94,40%
16º	AGUAS CUIABA S.A	231	94,80%
17º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	39	94,90%
18º	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	21	95,20%
19º	ENERGISA MATO GROSSO DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	302	95,70%
20º	LG ELETRONICS DA AMAZÔNIA LTDA.	15	100,00%

- **Ranking por Área**

#### Serviços Essenciais

Fornecedor	Quantidade
ENERGISA MATO GROSSO DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	301
AGUAS CUIABA S.A	230
CLARO S.A.	17

#### Produtos

Fornecedor	Quantidade
SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	37
DISMOBRAS IMPORTACAO, EXPORTACAO E DISTRIBUICAO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	27
NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA	26

#### Assuntos Financeiros

Fornecedor	Quantidade
BANCO DO BRASIL SA	15
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	11
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	6

#### Serviços Privados

Fornecedor	Quantidade
SKY BRASIL SERVICOS LTDA	8
CLARO S.A.	7
LP FORMATURAS LTDA. - ME	6

#### Alimentação

Fornecedor	Quantidade
SUPERMERCADO E ATACADO SAQITO LTDA	1
PETROLSTYLL CONVENIÊNCIA E SERVIÇOS LTDA	1
LOERI LACHMAN DOS SANTOS ME	1

#### Habitação

Fornecedor	Quantidade
------------	------------



CONCREMAX CONCRETO ENG E SANEAMENTO LTDA	5
MRV ENGENHARIA E PARTICIPACOES SA	5
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	1

#### Saúde

Fornecedor	Quantidade
UNIMED CUIABA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	2
ELO ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS LTDA	1
OTICA MATIZ LTDA EPP	1

- **Consumidor.gov.br – Mato Grosso – Ano 2017**

Em 2017, a plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) teve um aumento de 15,61% em relação ao ano anterior, saindo de 8.800 atendimentos para 10.427 reclamações em Mato Grosso.

A área “Telecomunicações” lidera o ranking com 4.591 registros. Em segundo lugar estão os “Serviços Financeiros”, com 3.295 demandas; em terceiro lugar “Produtos de Telefonia e Informática”, com 1.353 reclamações; e na quarta posição o setor “Demais Produtos”, com 344 atendimentos.

O quinto lugar do ranking é ocupado pela categoria “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos”, que recebeu 325 reclamações, seguido de “Transportes”, que apresentou 249 registros e ocupa o sexto lugar. Na sétima posição está a área “Demais serviços”, com 167 reclamações. A plataforma também registrou 48 reclamações para a área “Saúde”, que ocupa o oitavo lugar do ranking do [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). Também foram registradas 34 reclamações para a área “Turismo/Viagens”, 13 reclamações para “Água, Energia e Gás”, 4 reclamações para “Alimentos” e 4 para “Educação”. A área “Habitação” não teve nenhuma reclamação registrada através da plataforma online.