

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS - 2022

PROCON ESTADUAL DE MATO GROSSO

A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON Mato Grosso, órgão vinculado à Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania (SETASC), em conformidade com o disposto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), no cumprimento do seu dever legal de publicar anualmente o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, apresenta os dados correspondentes às reclamações arquivadas em 12 meses, compreendendo o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, bem como traz outras informações importantes aos consumidores.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é formado pela reunião dos procedimentos administrativos (Reclamações), finalizados pelos Procons e representa uma visão qualificada de parte dos problemas enfrentados pelos consumidores no mercado de consumo, bem como o comportamento dos fornecedores diante desses problemas. Sua publicação reflete diretamente na consolidação de dados para o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, elaborado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

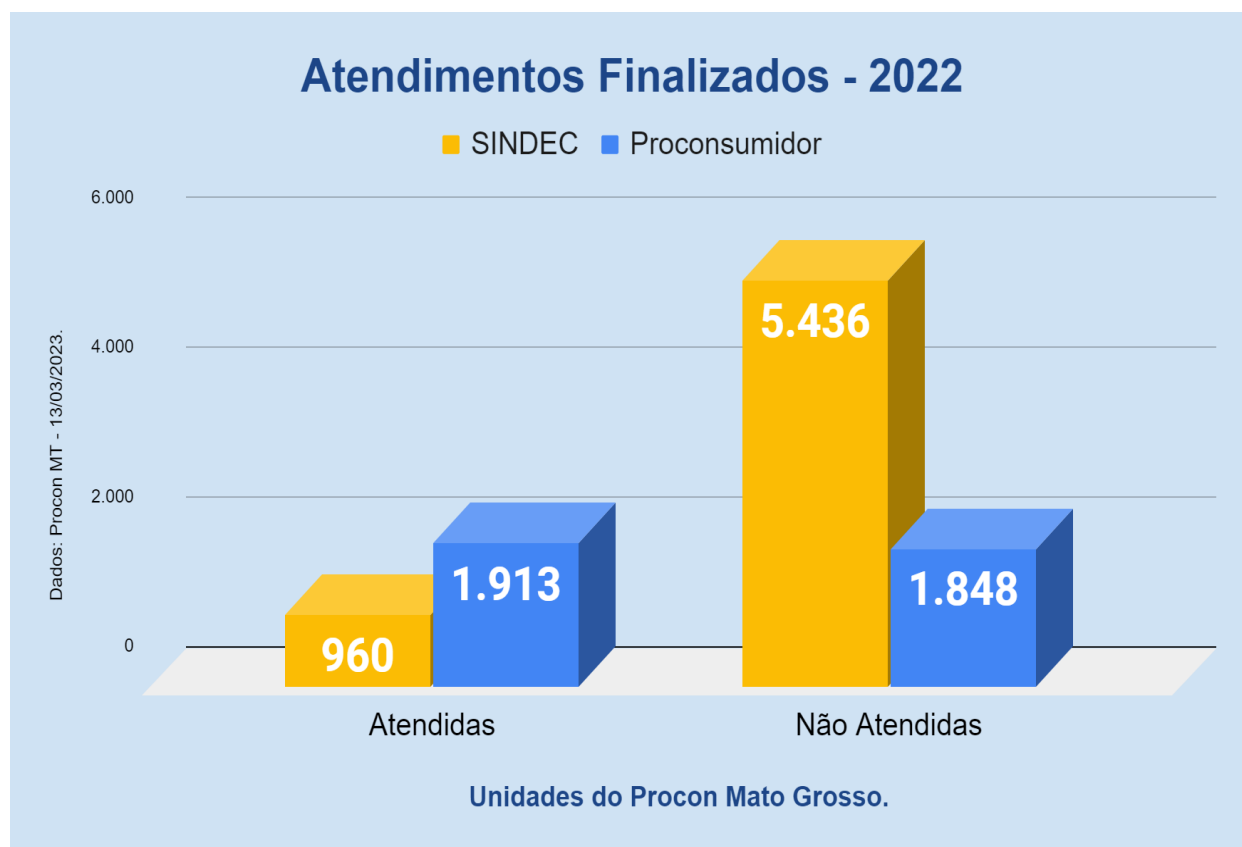
O Cadastro de Reclamações elaborado pelo PROCON Mato Grosso inclui reclamações atendidas e não atendidas, ou seja, em que pode ter havido ou não acordo entre o consumidor e o fornecedor. A decisão quanto à fundamentação ou não da Reclamação se dá em âmbito do Procon (seja Estadual, Municipal ou do Distrito Federal) que a registrou. Ela pressupõe a realização de uma análise técnica realizada pelo órgão, em observância aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A publicação é mais uma oportunidade para entender quais são os fornecedores reclamados junto ao PROCON-MT que resolvem e quais não resolvem os problemas dos consumidores. Essa informação poderá ser decisiva no momento de comprar ou contratar produtos e serviços no mercado de consumo e poderá ser consultada na íntegra no site www.procon.mt.gov.br.

DAS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Considerando a migração do sistema SINDEC para o ProConsumidor, em 2022, o Procon Mato Grosso finalizou 8.950 procedimentos de reclamações do SINDEC, sendo 60,73% (5.436) classificadas como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e 10,72% (960) classificados como FUNDAMENTADA ATENDIDA, o saldo de 28,53% (2.554) são de reclamações classificadas como não fundamentadas ou consulta concluída.

Do total de atendimentos de 2022 no ProConsumidor, 3.761 foram de reclamações já finalizadas. Sobre a classificação da decisão de cadastro, 51% (1.913) foram classificados como FUNDAMENTADA ATENDIDA e 49% (1.848) foram classificadas como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA.



Ao todo, o Procon Mato Grosso finalizou 12.711 procedimentos de reclamações no ano de 2022.

Apresentamos a tabela das empresas com mais reclamações fundamentadas no ano de 2022.

Posição	Reclamações Fundamentadas - 2022	Quantidade
1	Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S/A	1.435
2	Águas Cuiabá - S.A.	593
3	Via S.A. (<i>Casas Bahia / Ponto Frio / Extra.com</i>)	209
4	Banco Bradesco S.A.	204
5	Caixa Econômica Federal	195
6	Banco Pan S.A.	182
7	Banco do Brasil S.A.	167
8	Banco BMG S.A.	143
9	OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	120
10	Telefônica Brasil S/A - Vivo	111
11	Tim Celular S.A.	91
12	Banco Bradescard S.A.	73
13	Unic Educacional LTDA	61
14	Banco Santander (Brasil) S.A.	61
15	NOVO MUNDO Móveis e Utilidades LTDA	57
16	Samsung Eletrônica da Amazonia LTDA	55
17	Lojas Americanas S.A.	54
18	Americanas S.A.	47
19	CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A.	47
20	Banco Bradesco Cartões S.A.	45

A tabela abaixo apresenta entre os fornecedores com maior quantidade de reclamações aqueles que mais resolveram as demandas.

Posição	Reclamações Fundamentadas	Atendidas
1	Águas Cuiabá - S.A.	69,30%
2	CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A.	46,80%
3	Banco Santander (Brasil) S.A.	42,62%
4	Telefônica Brasil S/A - (Vivo)	41,44%
5	Samsung Eletrônica da Amazonia LTDA	40%
6	Tim Celular S.A.	39,56%
7	Via S.A. (<i>Casas Bahia / Ponto Frio / Extra.com</i>)	38,75%
8	Banco BMG S.A.	37,76%
9	OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	37,50%
10	Banco Pan S.A.	33,51%
11	Banco Bradesco S.A.	31,37%
12	Lojas Americanas S.A.	29,62%
13	Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S/A	25,22%
14	Caixa Economica Federal	24,10%
15	Banco Bradesco Cartões S.A.	22,22%
16	Unic Educacional LTDA	14,75%
17	Banco do Brasil S.A.	11,37%
18	NOVO MUNDO Móveis e Utilidades LTDA	10,52%
19	Banco Bradescard S.A.	9,58%
20	Americanas S.A.	8,51%

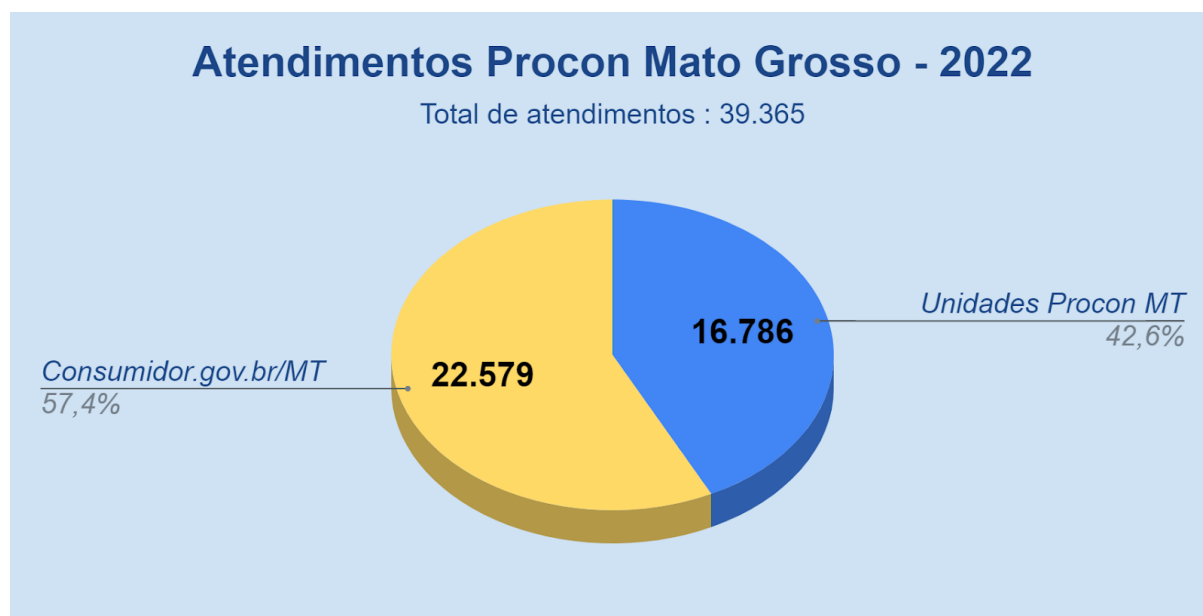
A tabela a seguir apresenta os fornecedores que menos resolveram as reclamações fundamentadas.

Posição	Reclamações Fundamentadas	Não Atendidas
1	Americanas S.A.	91,49%
2	Banco Bradescard S.A.	90,42%
3	NOVO MUNDO Móveis e Utilidades LTDA	89,48%
4	Banco do Brasil S.A.	88,63%
5	Unic Educacional LTDA	85,25%
6	Banco Bradesco Cartões S.A.	77,78%
7	Caixa Econômica Federal	75,90%
8	Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S/A	74,78%
9	Lojas Americanas S.A.	70,38%
10	Banco Bradesco S.A.	68,63%
11	Banco Pan S.A.	66,49%
12	OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	62,50%
13	Banco BMG S.A.	62,24%
14	Via S.A. (<i>Casas Bahia Ponto Frio Extra.com</i>)	61,25%
15	Tim Celular S.A.	60,44%
16	Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA	60%
17	Telefônica Brasil S/A - (Vivo)	58,56%
18	Banco Santander (Brasil) S.A.	57,38%
19	CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A.	53,20%
20	Águas Cuiabá - S.A.	30,70%

NÚMEROS DE ATENDIMENTOS EM 2022

Apresentaremos, também, os números de atendimentos no ano de 2022 registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC/MT), bem como no ProConsumidor - novo sistema nacional de reclamações que passou a ser utilizado pelo Procon Mato Grosso em Maio de 2022 - e ainda os números de reclamações mato-grossenses na plataforma www.consumidor.gov.br.

Foram registrados **39.365 atendimentos em 2022** de acordo com os dados dos sistemas nacionais, o que representa uma média mensal de 3.280 consumidores atendidos. Do total de atendimentos, 42,64% (16.786) representam os consumidores atendidos nas unidades do Procon Mato Grosso e o saldo de 57,35% (22.579) são de reclamações feitas pelos consumidores diretamente no site www.consumidor.gov.br, um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.



De acordo com os dados dos sistemas, verificamos que os consumidores com idade entre 31 e 40 anos são os que mais registraram reclamações.



O número de reclamações apresentou pouca variação nos últimos 3 anos, conforme o gráfico a seguir. Outras informações sobre dados de atendimento do PROCON Mato Grosso você pode conferir no site www.consumidor.gov.br.

