

2012

Boletim Sindec

Secretaria Nacional do Consumidor



Introdução

O Boletim Sindec 2012 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos órgãos públicos de defesa do consumidor integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2012.

Esta publicação tem entre seus principais objetivos:

- Permitir à sociedade o acesso a informações sobre os principais problemas de consumo, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços;
- Divulgar o trabalho de atendimento ao consumidor realizado pelos Procons integrados ao Sindec;
- Incentivar o mercado a aprimorar o respeito e a qualidade do atendimento prestado ao consumidor; e
- Garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas ao seu aperfeiçoamento.

Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec até 31 de dezembro de 2012.

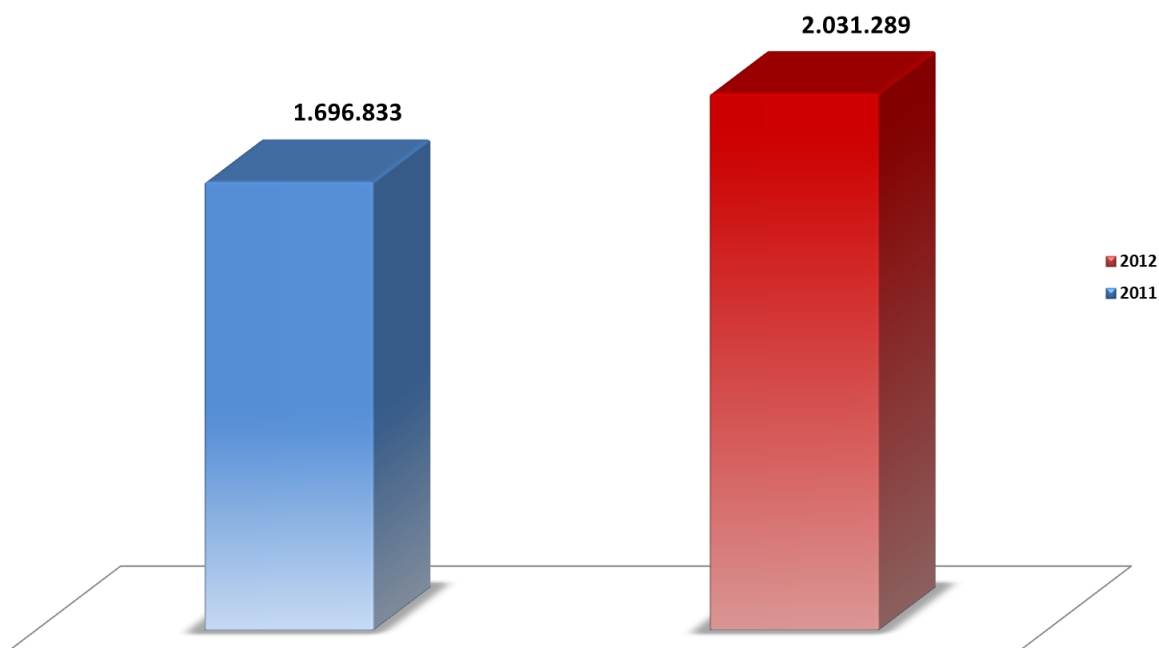
Dados gerais

O SINDEC integra Procons de 25 unidades federativas, sendo 24 estaduais, o do Distrito Federal e 211 municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 441 unidades espalhadas por 292 cidades brasileiras.

Atendimentos

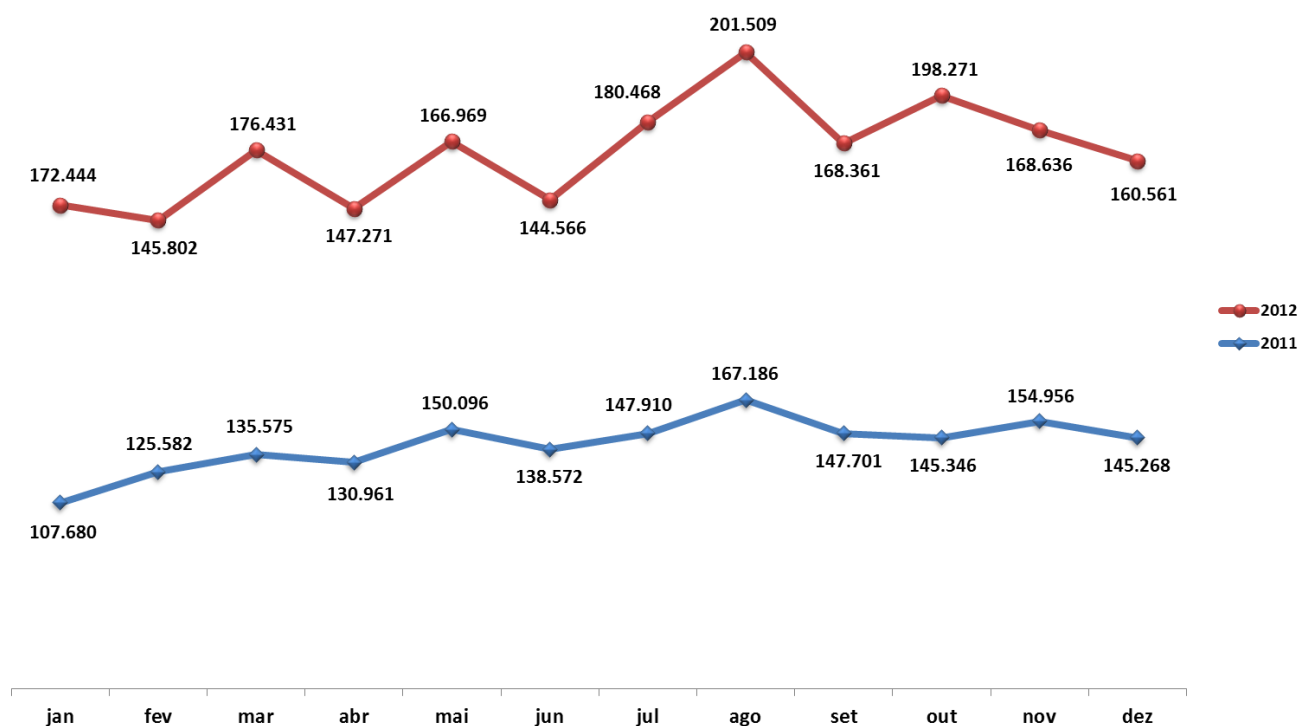
Em 2012, foram realizados **2.031.289** (dois milhões trinta e um mil duzentos e oitenta e nove) atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, 19,7% a mais do que o registrado em 2011¹. Uma média mensal de 169 mil consumidores atendidos. Os quadros a seguir apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados:

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS – 2011 E 2012



¹ No ano de 2011, 162 Procons estavam integrados ao Sindec. Em 2012, essa quantidade chegou a 236. Para fins de demonstração da evolução da quantidade de atendimentos, se considerados somente os Procons que estavam integrados em 2011, o crescimento apurado é de 13,2%.

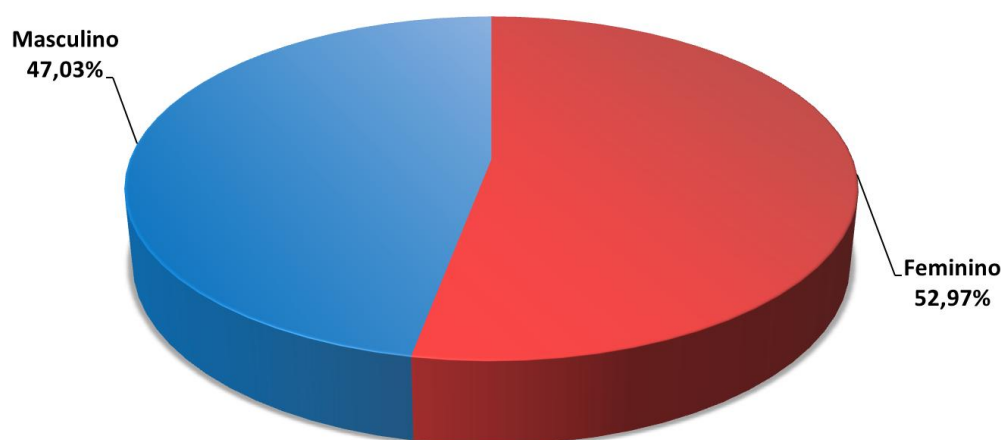
DETALHAMENTO MENSAL



Perfil do Consumidor

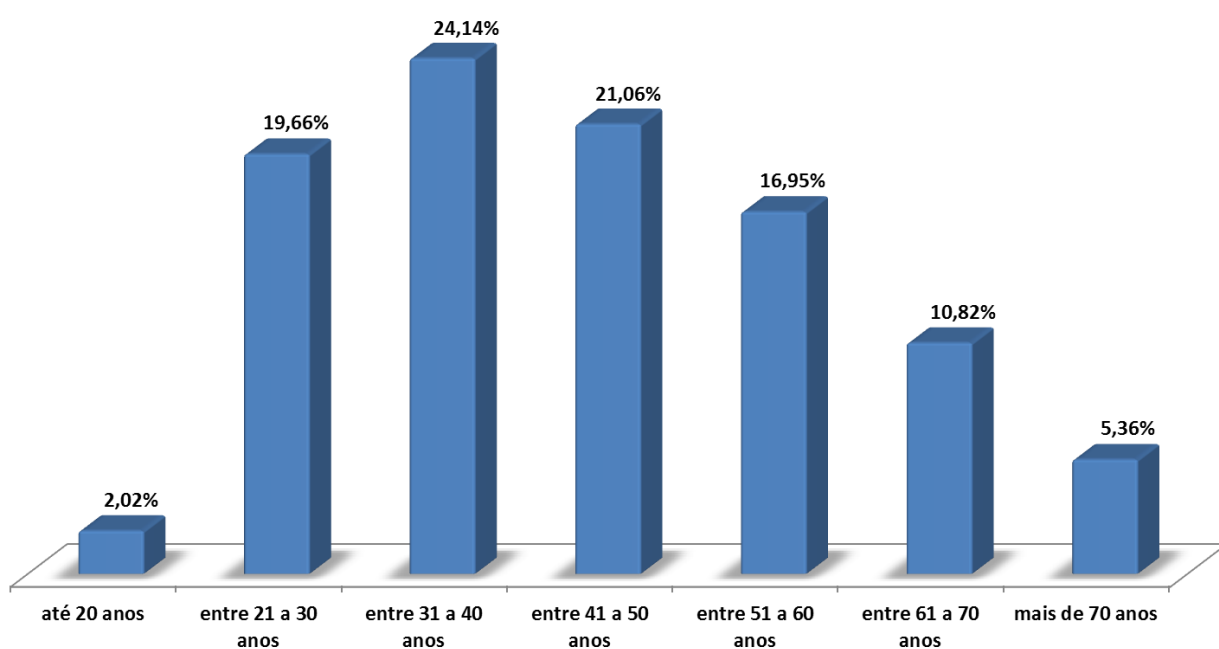
Ao analisar o perfil do consumidor, pode-se constatar que as mulheres representam a maioria (52,97%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo e que a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 21 e 50 anos.

GÊNERO DO CONSUMIDOR



Destaca-se a participação dos idosos, que representaram 16,2% dos atendimentos registrados, como visto no gráfico a seguir.

FAIXA ETÁRIA



Assuntos mais Demandados

Ao consolidar os assuntos que mais tiveram registros ao longo de 2012, pode-se observar que telecomunicações, assuntos financeiros e produtos continuam sendo os assuntos mais demandados nos Procons.

Posição	Assunto	Total	%
1º	Telefonia Celular	172.119	9,17%
2º	Banco comercial	169.427	9,02%
3º	Cartão de Crédito	154.501	8,23%
4º	Telefonia Fixa	125.403	6,68%
5º	Financeira	97.032	5,17%
6º	Aparelho Celular	78.997	4,21%
7º	TV por Assinatura	69.705	3,71%
8º	Móveis	63.667	3,39%
9º	Energia Elétrica	54.429	2,90%
10º	Eletrodomésticos Linha Branca	48.256	2,57%
11º	Microcomputador / Produtos de Informática	48.071	2,56%
12º	Internet (Serviços)	40.526	2,16%
13º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	32.654	1,74%
14º	Água / Esgoto	32.452	1,73%
15º	Cartão de Loja	25.526	1,36%
16º	Plano de Saúde	25.437	1,35%
17º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	23.174	1,23%
18º	Cursos Livres Outros	16.493	0,88%
19º	Estabelecimento comercial	15.950	0,85%
20º	Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	14.650	0,78%
Demais Assuntos		569.497	30,33%
Total ²		1.877.966	100,00%

Telefonia Celular foi o assunto mais demandado em 2012, assumindo a liderança deste ranking, que em 2011 era ocupada pelo assunto Cartão de Crédito.

Além disso, destaca-se o aumento da participação dos principais assuntos relacionados a telecomunicações (Telefonia Celular, Telefonia Fixa, TV por Assinatura

² Dessa análise foram excluídos 153.323 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.

e Internet), que representaram 21,7% dos assuntos mais demandados nos Procons em 2012, enquanto em 2011, representaram 17,4%.

Os principais assuntos relacionados ao setor financeiro (Banco Comercial, Cartão de Crédito, Financeira e Cartão de Loja), apesar de não terem apresentado grande acréscimo em sua participação (de 21,9% em 2011 para 23,8% em 2012), continuam sendo o setor mais demandado nos Procons.

Por sua vez, os produtos mais demandados (Aparelho Celular, Móveis, Eletrodomésticos de Linha Branca, Microcomputador / Produtos de Informática, Televisão / Aparelho DVD / Filmadora), em conjunto, representaram 18,4% das demandas em 2011, enquanto em 2012 representaram 16,2%.

Principais Problemas

Os principais problemas enfrentados pelos consumidores em 2012, assim como no ano anterior, referem-se a cobranças, questões contratuais e qualidade de produtos e serviços.

Cobranças referem-se a uma vasta gama de situações, desde a falta de informação adequada sobre valores até inclusões indevidas e cobranças duplicadas.

Questões contratuais significam alterações unilaterais, descumprimentos totais ou parciais na oferta e/ou uso do produto/serviço e situações relacionadas a enganabilidade em informações publicitárias.

E *Qualidade* envolve vícios, defeitos e garantia de produtos. Neste eixo são 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	702.682	37,42%
2º	Problemas na Oferta	325.063	17,31%
3º	Problemas com Contrato	248.061	13,21%
4º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	182.295	9,71%
5º	Problemas com Garantia de Produtos	147.657	7,86%
Demais categorias de problemas		272.208	14,49%
Total		1.877.966	100,00%

Ranking de Fornecedores

A seguir são apresentados os vinte conglomerados econômicos mais demandados nos Procons integrados ao Sindec em 2012.

1º		120.374
2º	 	102.682
3º		97.578
4º		61.257
5º	 	44.022
6º		33.520
7º	 	32.286
8º		31.936
9º	 	28.531
10º	   	26.808
11º		23.692
12º		22.019
13º		20.488
14º		19.343
15º	   	16.708
16º		16.501
17º		14.167
18º		13.495
19º	 	12.253
20º		10.285