

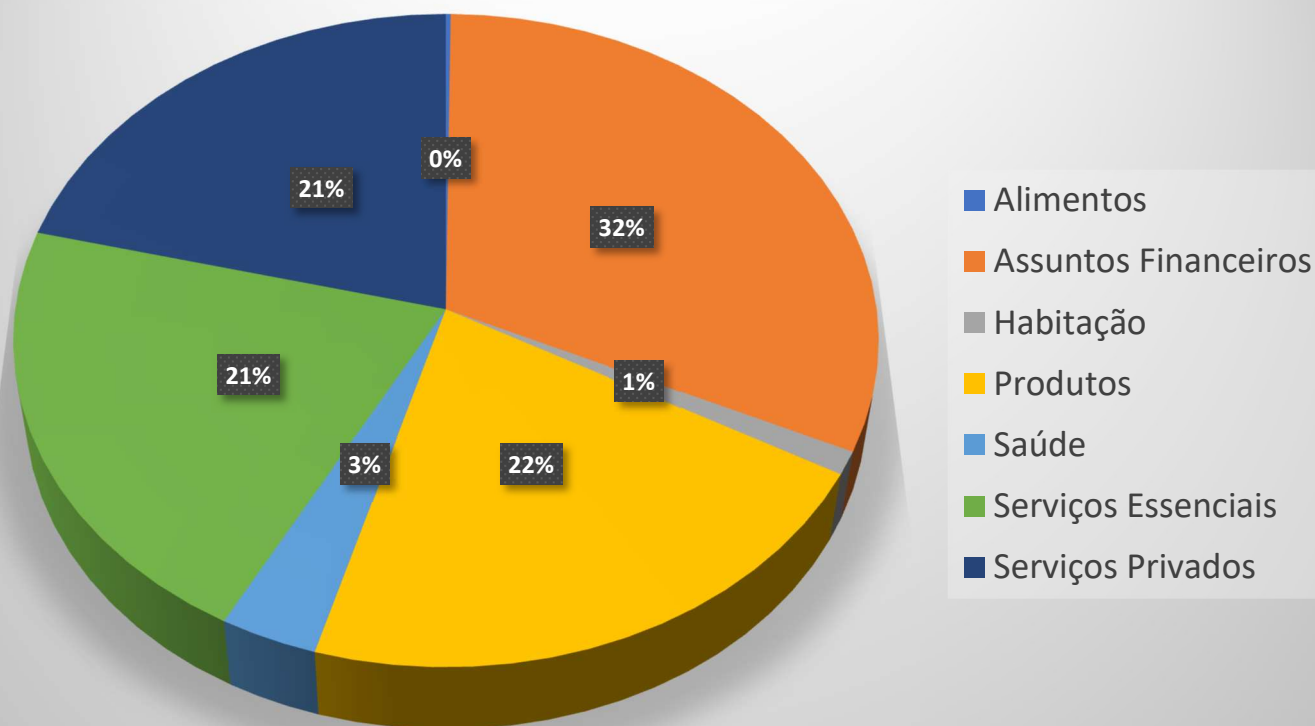
PROCON JUNDIAÍ DIVULGA BALANÇO DOS 7 MESES DE 2018

O PROCON Jundiaí, órgão vinculado à Unidade de Negócios Jurídicos e Cidadania da Prefeitura Municipal de Jundiaí, realizou levantamento das demandas de consumo ali registradas até o dia trinta e um de julho de 2018 – e apresenta aqui, a partir desse estudo, alguns dados importantes para a orientação dos consumidores jundiaienses.

O que aconteceu no Atendimento do PROCON Jundiaí

O Atendimento reflete os registros em sua fase inicial, visando a solução da questão através do contato com o fornecedor reclamado, sem que se formalize ainda, neste primeiro momento, uma Reclamação. Nestes sete primeiros meses, foram abertos mais de 1.800 casos. A Área mais demandada foi a de Assuntos Financeiros, seguida das áreas de Produtos, Serviços Privados, Serviços Essenciais, Saúde, Habitação e Alimentos.

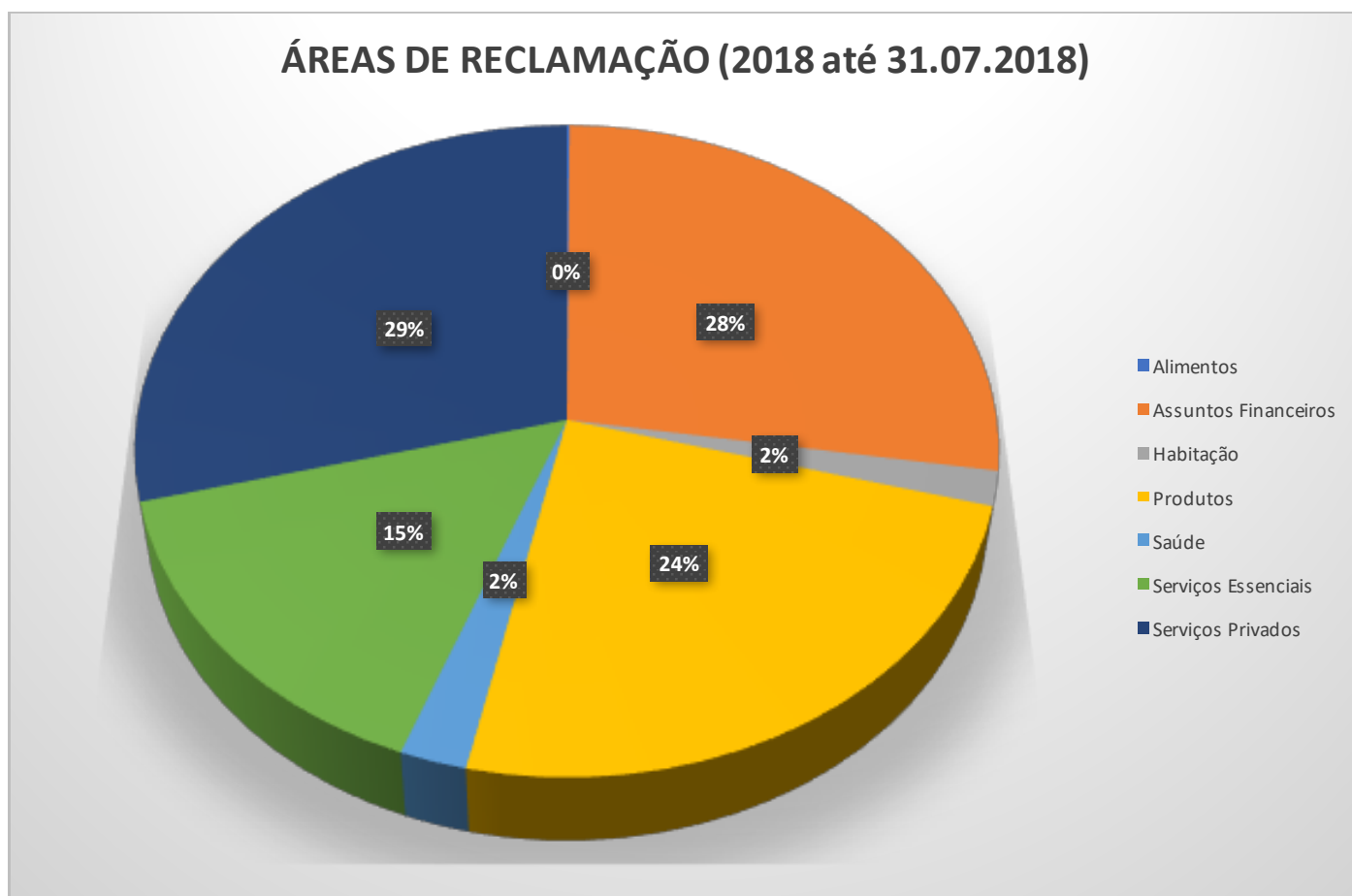
ÁREAS DE ATENDIMENTO (2018 até 31.07)



Os números de Reclamações

Casos não solucionados na fase de Atendimento, ou que tiveram descumpridos os acordos realizados ou, ainda, que tiveram formalizada uma reclamação já no primeiro registro realizado, são objeto de uma análise mais acurada pelo Órgão. São, geralmente, casos de maior criticidade.

Nestes casos observamos que a área mais reclamada passa a ser a de Serviços Privados, seguido de Assuntos Financeiros, Produtos, Serviços Essenciais, Saúde, Habitação e Alimentos.



Assuntos mais reclamados

Problemas relacionados a **cobranças indevidas** continuam sendo os de maior recorrência, nos relatos dos consumidores – uma triste realidade que, há muitos anos, mostra o quanto o mercado ainda precisa se aprimorar, com relação à clareza daquilo que cobrará dos consumidores, a cada contratação.

(1) Na área de Serviços Privados, os setores mais reclamados são, na ordem de maiores volumes: TV por Assinatura, Escolas (Faculdades) e Cursos Livres. Os problemas envolvem, na maioria dos casos, cobrança indevida e contrato (não cumprimento, alteração, rescisão).

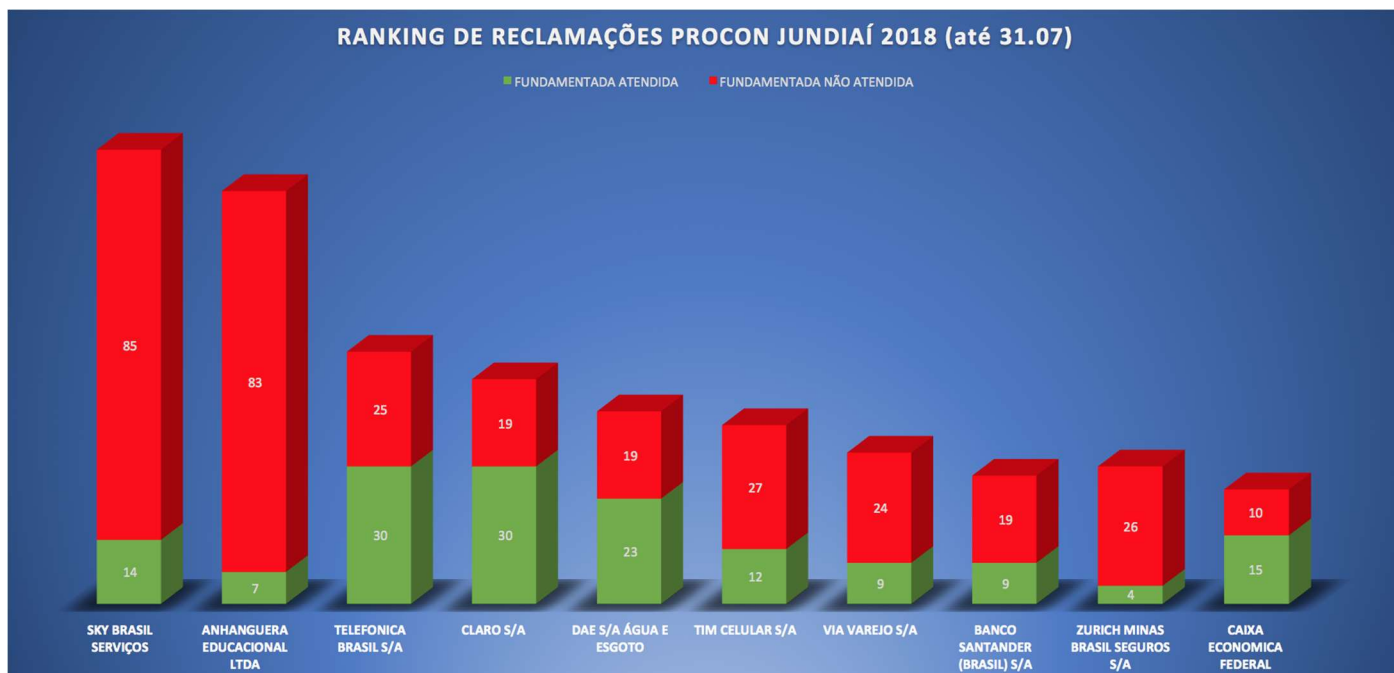
(2) Na área de Assuntos Financeiros, as reclamações estão mais concentradas nos temas Banco Comercial, Cartão de Crédito e em alguns outros contratos mais específicos, como os empréstimos

consignados, por exemplo. Uma vez mais, grande incidência de cobranças indevidas e questões contratuais (rescisão, alteração unilateral, descumprimento).

(3) Em Produtos, o destaque vai para o aparelho de telefone celular e, com ele, os problemas relativos à garantia e aos vícios identificados no produto.

(4) Na área de Serviços Essenciais, lideram as reclamações os segmentos de telefonia celular, água/esgoto e telefonia fixa, sendo que o problema maior está, uma vez mais, na cobrança indevida.

AS DEZ EMPRESAS COM MAIOR NÚMERO DE RECLAMAÇÕES



Este levantamento reflete as demandas individuais, cuja a abertura de procedimento administrativo está fundamentada no Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata (ou seja, aqui observamos apenas as demandas que se converteram em Reclamações Fundamentadas, devidamente formalizadas).

Neste destaque, temos também um outro dado a ser mencionado, no tocante à realização de Acordos. Na cor vermelha está indicado o número de reclamações não atendidas e, em verde, o número de reclamações atendidas pelo fornecedor.

Vale notar que, se considerarmos o volume de Reclamações Não Atendidas (situações mais críticas, para os consumidores), temos uma alteração no Ranking, que passa a refletir a seguinte ordem:

- 1° Anhanguera Educacional Ltda (92% de demandas Não Atendidas)
- 2° Zurich Minas Brasil Seguros S/A (87% de demandas Não Atendidas)
- 3° Sky Brasil Serviços (86% de demandas Não Atendidas)
- 4° Via Varejo S/A (73% de demandas Não Atendidas)
- 5° Tim Celular S/A (69% de demandas Não Atendidas)
- 6° Banco Santander Brasil S/A (68% de demandas Não Atendidas)

7° Claro S/A (Net, Claro, Embratel, Claro TV) (61% de demandas Não Atendidas)

8° Telefonica Brasil S/A (61% de demandas Não Atendidas)

9° DAE S/A Água e Esgoto (45% de demandas Não Atendidas)

10° Caixa Econômica Federal (40% de demandas Não Atendidas)

O PROCON Jundiaí acompanha os movimentos do mercado de consumo e, como membro do Sistema Nacional do Consumidor, atua regularmente nas ações de educação e orientação do consumidor, bem como na defesa dos interesses dos consumidores.

Para isso, junto aos fornecedores vêm sendo realizadas reuniões institucionais, audiências e notificações, para que estes possam conhecer as demandas a nós trazidas pelos consumidores, bem como nosso entendimento técnico sobre elas, com base na Lei de Proteção e Defesa do Consumidor.

Cabe destacar que a análise destes números deve ser considerada não de modo isolado, mas em conjunto com as demandas solucionadas ou encerradas ainda na fase de Atendimento e, ainda, na plataforma Consumidor.gov.br, onde a quase totalidade dessas empresas está inserida.

Nosso foco, aqui, é o de colocar em destaque o universo de registros que vêm representando situações de maior complexidade para os consumidores, abordando casos não solucionados nos estágios preliminares de Atendimento. Como se vê, em sendo necessária a formalização de uma Reclamação, os índices de atendimento são menores do que aqueles identificados nos casos solucionados já nos contatos iniciais – o que torna esses casos especialmente relevantes, na avaliação dos principais problemas do mercado de consumo.