



Audiência Pública para discutir os serviços prestados pelas operadoras do setor de telecomunicações

Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática

Brasília, 5 de maio de 2015

Amaury Oliva

Secretário Nacional do Consumidor Substituto

A Secretaria Nacional do Consumidor

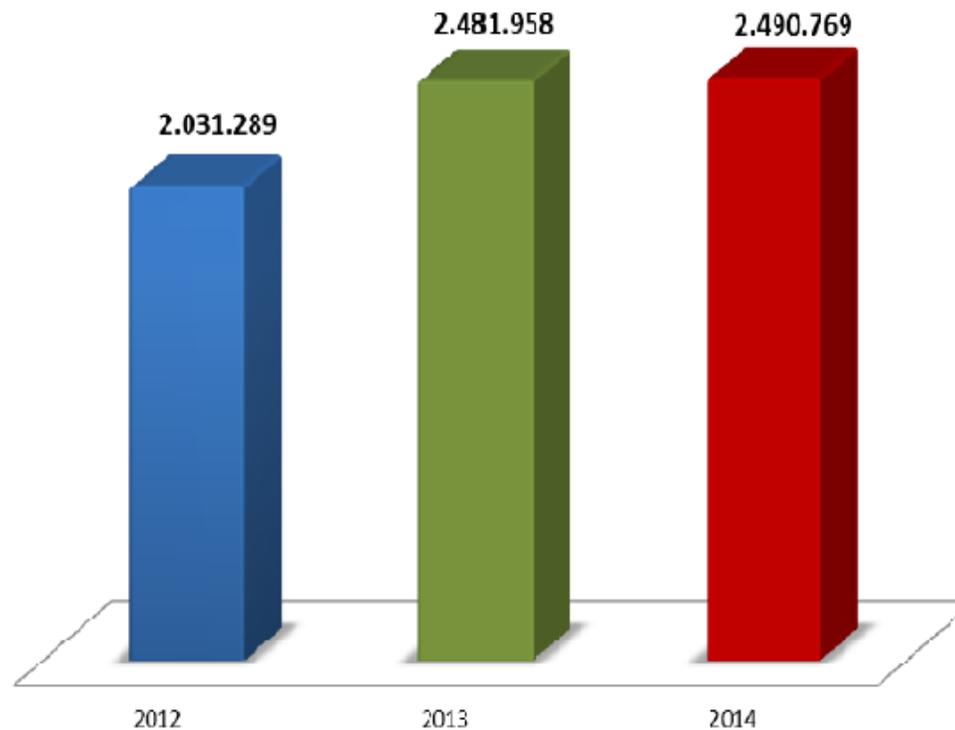
- Criada em 28 de maio de 2012, pelo Decreto N. 7.738;
- Atribuições definidas pela Lei 8.078/90 e Decreto 2.181/97;
- Responsável pela **elaboração e execução da Política Nacional** das Relações de Consumo;
- **Coordenação e articulação** do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- Articulação e cooperação com **agências e órgãos reguladores**;
- Coordenação de **diálogos setoriais**;
- Advocacia normativa;
- **Prevenção e repressão** de práticas infrativas com impacto nacional;
- Representação dos interesses dos consumidores e do SNDC nas **organizações internacionais**.

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)

- Sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons
- 26 estados e o Distrito Federal
- **440** cidades
- Média mensal de 206 mil consumidores
- Em 2014, foram realizados **2.490.769** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec

Dados e Estatísticas do Sindec

- Evolução do Total de Atendimento



Dados e Estatísticas do Sindec

- Assuntos mais Demandados em 2014

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Fixa	231.575	9,8%
2º	Telefonia Celular	226.353	9,5%
3º	Banco comercial	165.778	7,0%
4º	Cartão de Crédito	153.286	6,5%
5º	TV por Assinatura	136.622	5,8%
6º	Aparelho Celular	105.281	4,4%
7º	Financeira	83.462	3,5%
8º	Microcomputador / Produtos de Informática	75.087	3,2%
9º	Móveis	68.436	2,9%
10º	Eletrodomésticos Linha Branca	65.844	2,8%
11º	Energia Elétrica	62.746	2,6%
12º	Internet (Serviços)	53.946	2,3%
13º	Água / Esgoto	41.854	1,8%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	40.230	1,7%
15º	Cartão de Loja	31.498	1,3%
16º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	27.295	1,2%
17º	Plano de Saúde	25.255	1,1%
18º	Vestuário (Calçado / Roupa)	21.976	0,9%
19º	Cursos Livres Outros	20.721	0,9%
20º	Banco de Dados (SPC - Serasa - etc)	19.052	0,8%
	Demais Assuntos	715.604	30,2%
	Total	2.371.901⁵	100,0%

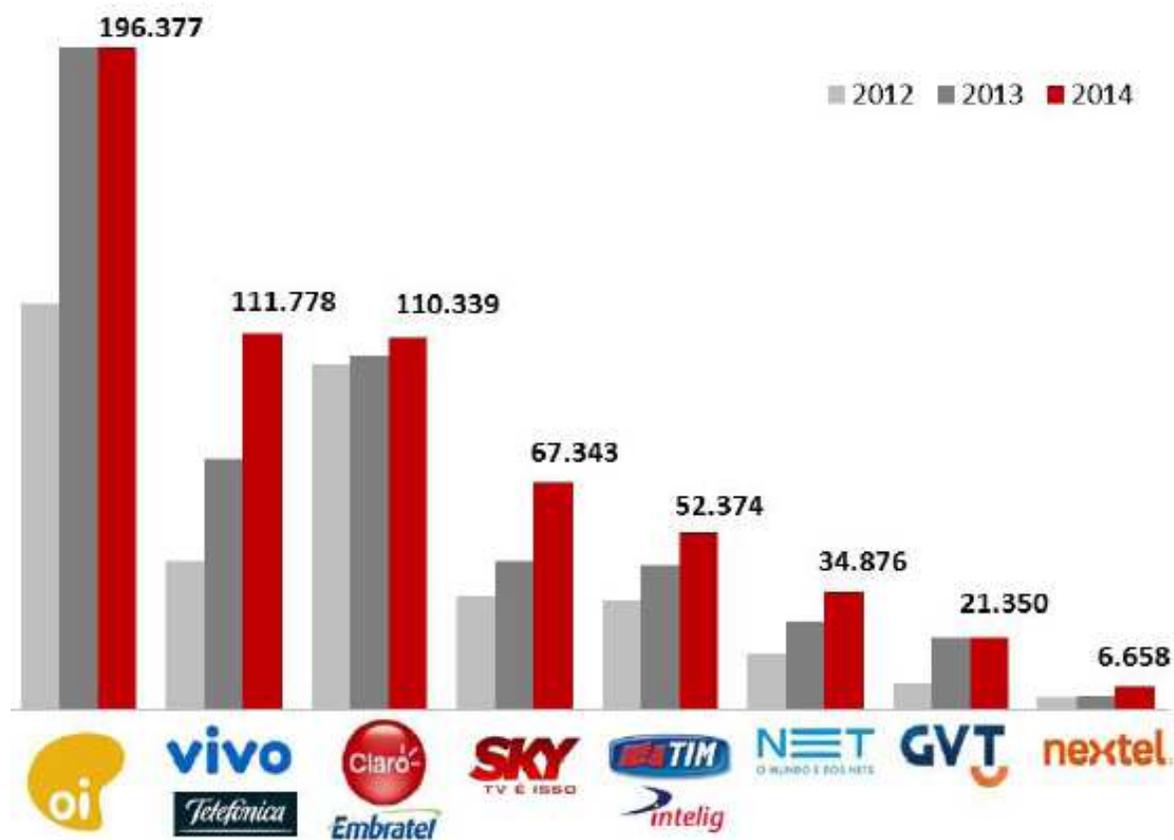
Dados e Estatísticas do Sindec

- Principais Problemas em 2014

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	844.052	35,6%
2º	Problemas na Oferta	420.334	17,7%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	370.405	15,6%
4º	Problemas com Contrato	276.851	11,7%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	210.576	8,9%
	Demais Problemas	249.683	10,5%
	Total	2.371.901	100,0%

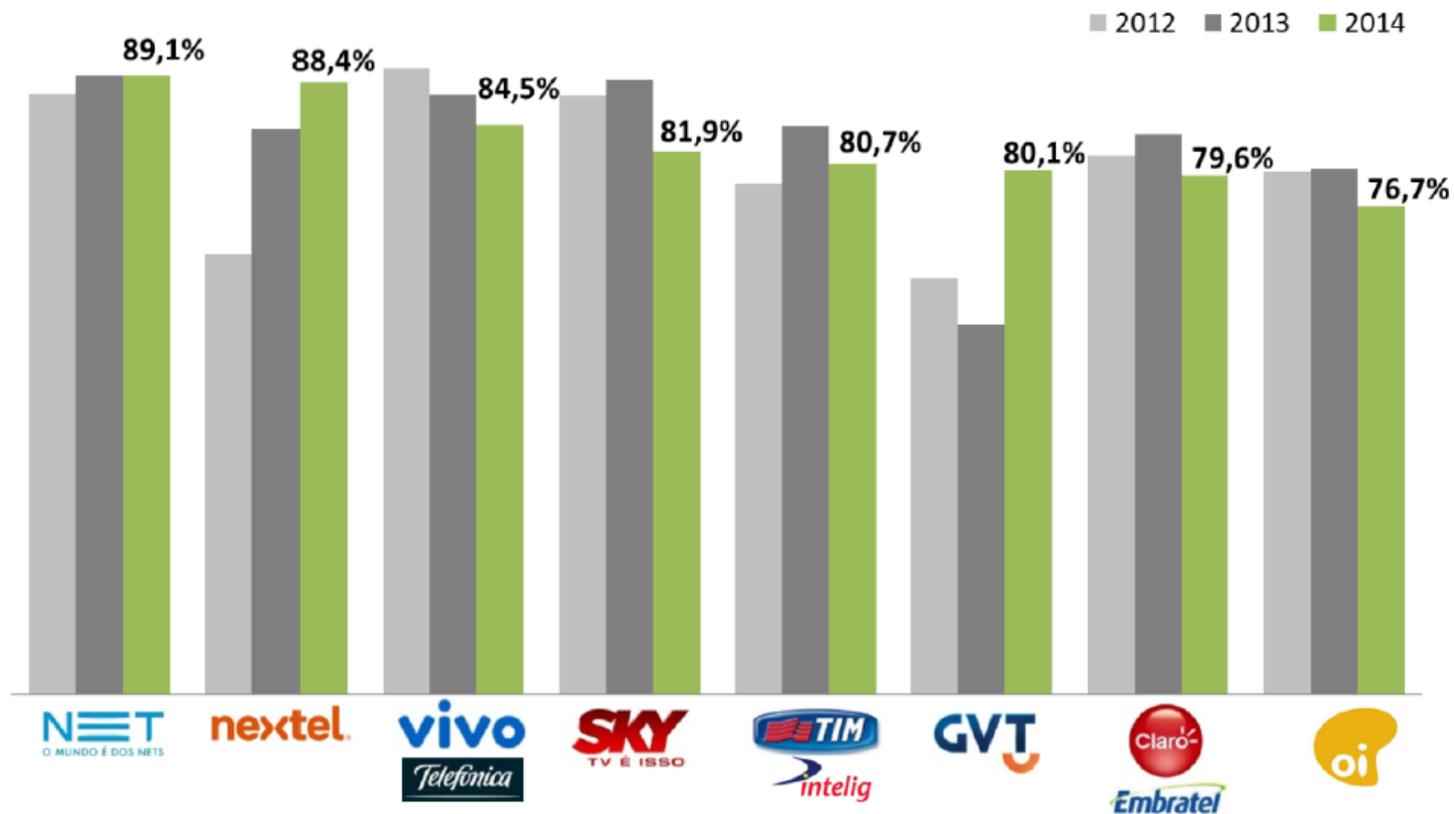
Sindec - Setor de Telecomunicações

- Quantidade de Atendimentos



Sindec - Setor de Telecomunicações

- Índice de Solução Preliminar



Dados e Estatísticas do Sindec

- Principais Problemas em 2014 sobre Telecomunicações

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	333.464	51,42%
2º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	94.244	14,53%
3º	Problemas na Oferta	85.594	13,20%
4º	Problemas com Contrato	76.512	11,80%
5º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	40.202	6,20%
	Demais Problemas	18.480	2,85%
	Total	648.496	100,00%

Principais Problemas

1. Cobrança:

- Alteração unilateral de planos e pacotes;
- Serviços não solicitados ou não reconhecidos;
- Complexidade das regras dos pacotes e planos;
- Ativação de serviços não solicitados em telefones pré-pagos;
- Ausência de informação sobre tarifas da telefonia pré-paga.

Principais Problemas

2. Qualidade:

- Bloqueios indevidos;
- Ausência de sinal;
- Interrupção do serviço;
- Cancelamento não efetivado;
- Dificuldades ao tentar realizar a portabilidade;
- Internet - reclamações quanto à velocidade contratada e à falta de cobertura;
- Oferta de serviços além da possibilidade de cobertura da rede

Principais Problemas

3. Informação:

- Deficiência nas informações prestadas pelo fornecedor no momento da contratação;
- Oferta de “combos” – venda casada/falta de esclarecimento sobre condições e limitações;
- Grande variedade de serviços e pacotes – complexidade e dificuldade de comparação.

Principais Problemas

4. Atendimento:

- Qualidade e efetividade do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor);
- Dificuldade de entrar em contato – inclusive presencial - com a empresa reclamada, dificuldades de cancelamento do serviço e falta de esclarecimento sobre dúvidas;
- Recusa do cancelamento.

Atuação Senacon/SNDC

- **Fiscalização e aplicação de sanções** previstas no CDC;
- **Aperfeiçoamento regulatório:**
 - Análise de Impacto Regulatório sob a Perspectiva do Consumidor - **AIRCon**;
 - Colaboração na elaboração e implementação do **RGC**.
- **Prevenção e Solução alternativa de conflitos:**
 - **Consumidor.gov.br**



OBRIGADO!

Amaury Martins de Oliva

Secretário Nacional do Consumidor Substituto