



TELEFONIA CELULAR



JULIANA PEREIRA DA SILVA

**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça
Março 2011**



Nota Metodológica

➤ Período da Pesquisa:

- 2008, 2009 e 2010.

➤ Objeto da Pesquisa:

- Demandas gerais dos Segmentos de Telefonia Móvel e Aparelho Celular.

➤ CrITÉrios de seleção das informações:

- Foram consideradas todas as demandas registradas pelos Procons integrados ao SINDEC nos assuntos *Telefonia Celular* e *Aparelho Celular*.
- Nos rankings de fornecedores e problemas foram considerados apenas os registros com indicação de CNPJ.



Dados Gerais do SINDEC

- Total Geral de Atendimentos nos últimos 3 anos: **3.134.865**
- Média Mensal de Atendimentos dos últimos 3 anos: **87.080**
- Número de Procons Integrados: **146 (24 Estaduais e 122 Municipais)**
- Número de Cidades Integradas: **187**



Assuntos mais demandados no SINDEC (2008 a 2010)

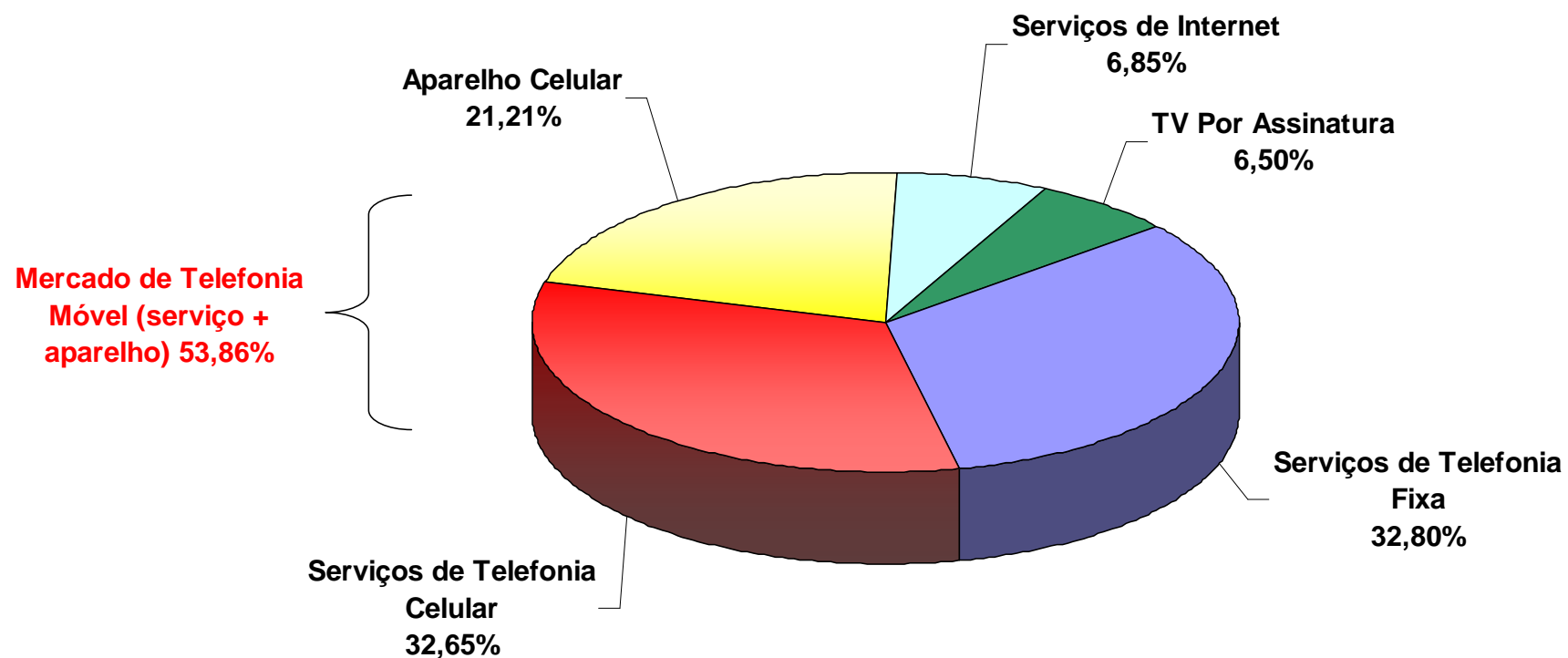
Ranking	Assunto	Total de Atendimentos	
		Quantidade	%
1°	Cartão de Crédito	312.457	9,97%
2°	Telefonia Fixa	293.090	9,35%
3°	Telefonia Celular	291.818	9,31%
4°	Banco comercial	237.011	7,56%
5°	Aparelho Celular	189.536	6,05%
Demais Assuntos do SINDEC (233 itens)		1.810.953	57,77%
Total Geral		3.134.865	100,00%



Participação dos Segmentos nas Demandas do Setor de Telecomunicações

Período: 2008 a 2010

Fonte: SINDEC



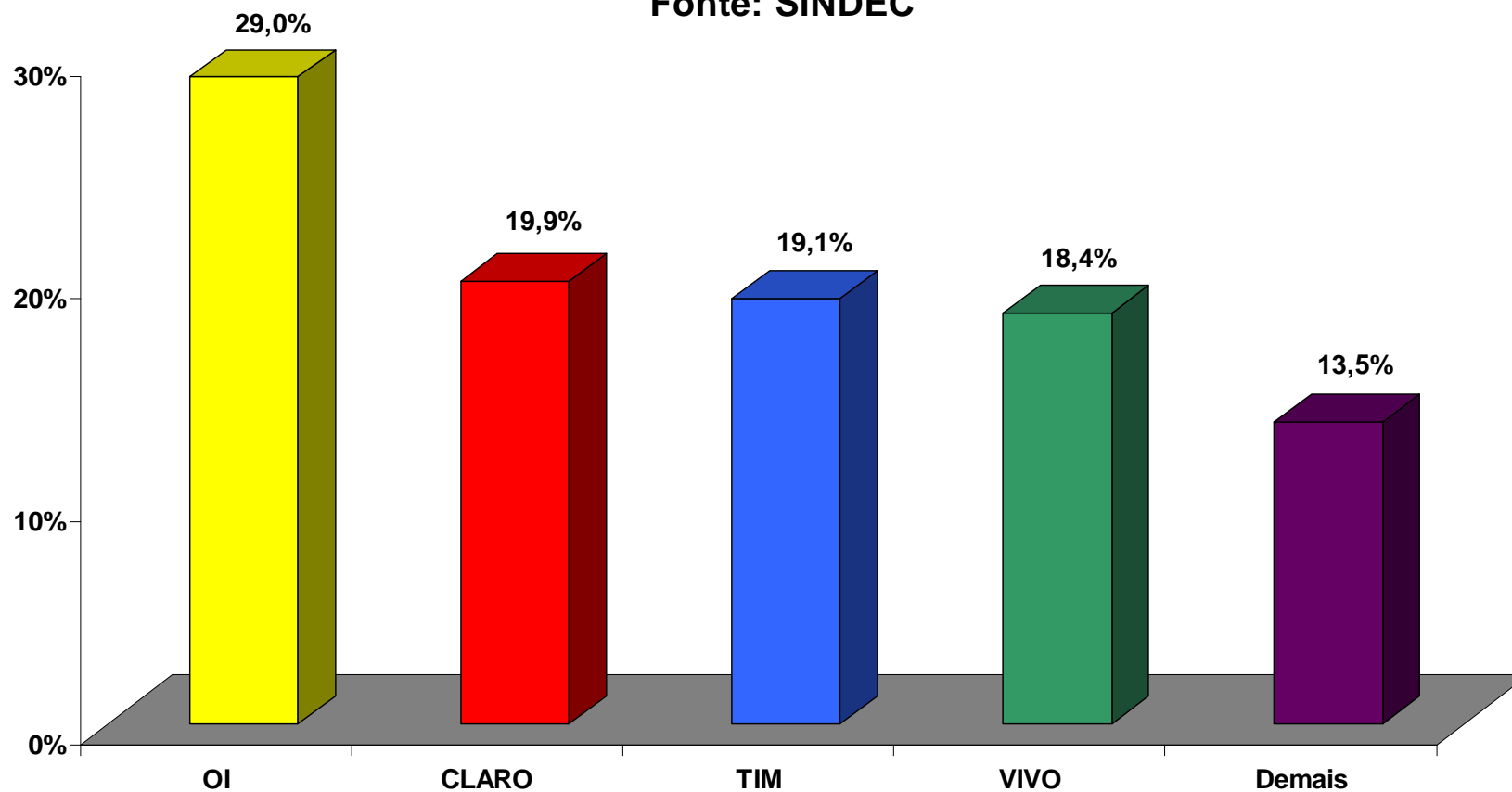


Telefonia Celular

Ranking de Fornecedores no Segmento de Telefonia Celular

Período: 2008 a 2010

Fonte: SINDEC



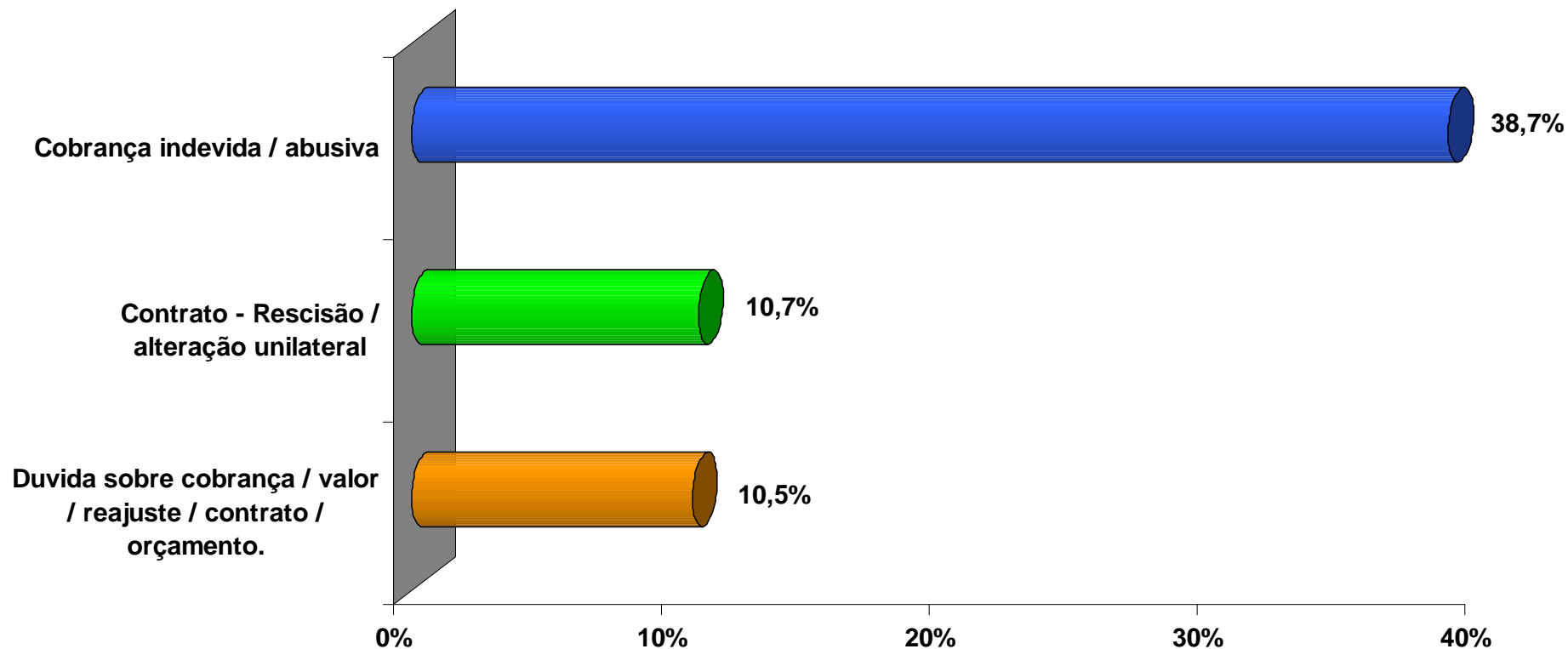


Telefonia Celular

Principais Problemas do Segmento de Telefonia Celular

Período: 2008 a 2010

Fonte: SINDEC





Telefonia Celular

Cobrança Indevida: exemplos de ocorrências

- Cobrança feita em duplicidade
- Cobrança de ligações não reconhecidas na fatura;
- Descumprimento de tarifa promocional contratada pelo consumidor;
- Cobrança de fatura emitida em data posterior ao pedido de cancelamento;
- Cobrança de serviço não solicitado pelo consumidor;



Telefonia Celular

Problemas de Contrato: exemplos de ocorrências

- Consumidor não consegue cancelar o serviço;
- Serviço bloqueado mesmo após pagamento da fatura pelo consumidor;
- Serviço fornecido diferente do contratado



Telefonia Celular

Dúvida sobre Cobrança: exemplos de ocorrências

- Oscilação abrupta no valor da fatura de forma desproporcional à utilização do serviço;
- Fornecedor não apresenta detalhamento (juros, multa, etc.) do valor total cobrado por faturas em atraso;
- Fornecedor omitiu, na fatura, detalhamento das chamadas efetuadas;

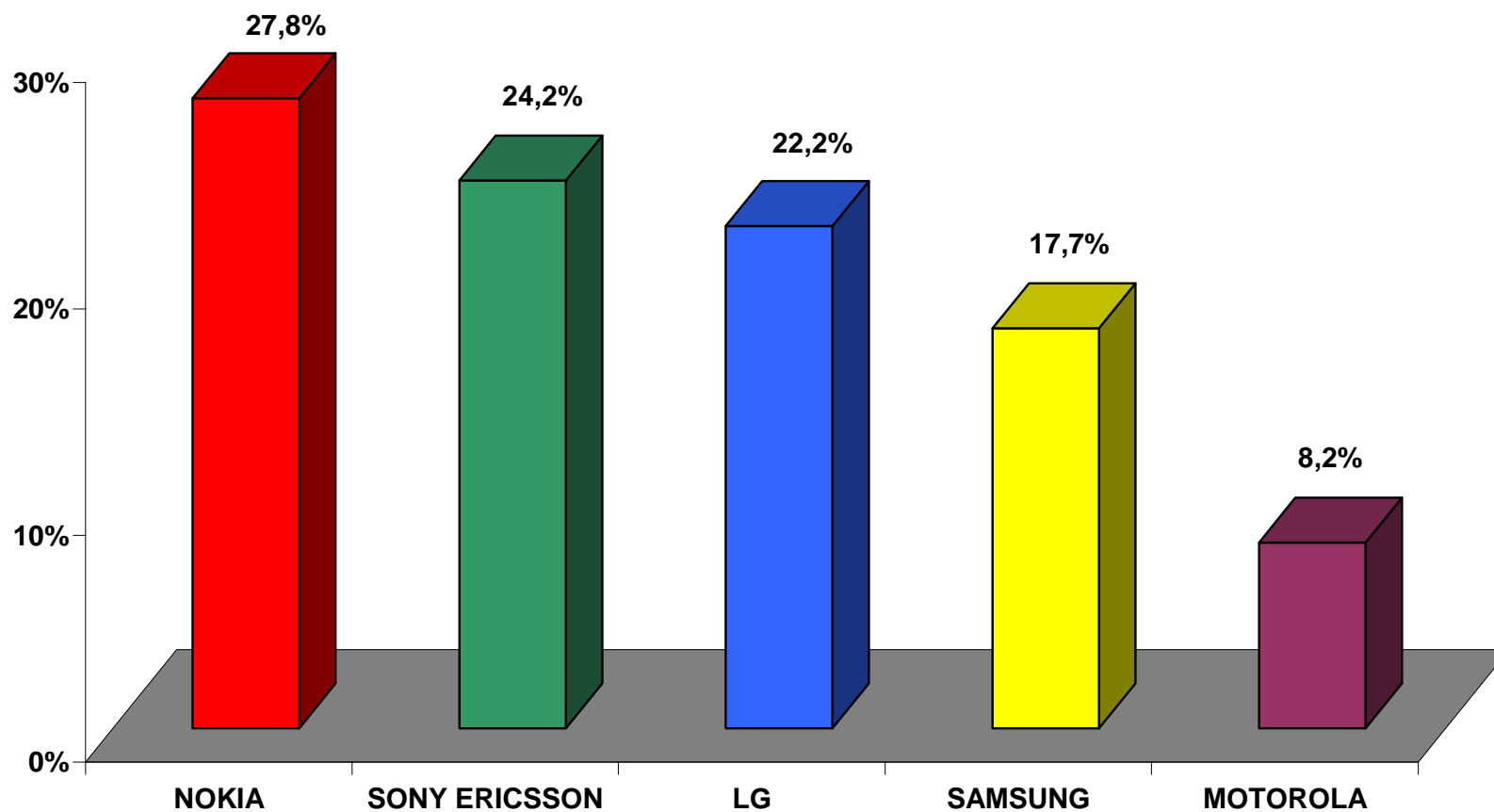


Aparelho Celular

Ranking das Principais Marcas Comercializadas no Brasil

Período: 2008 a 2010

Fonte: SINDEC



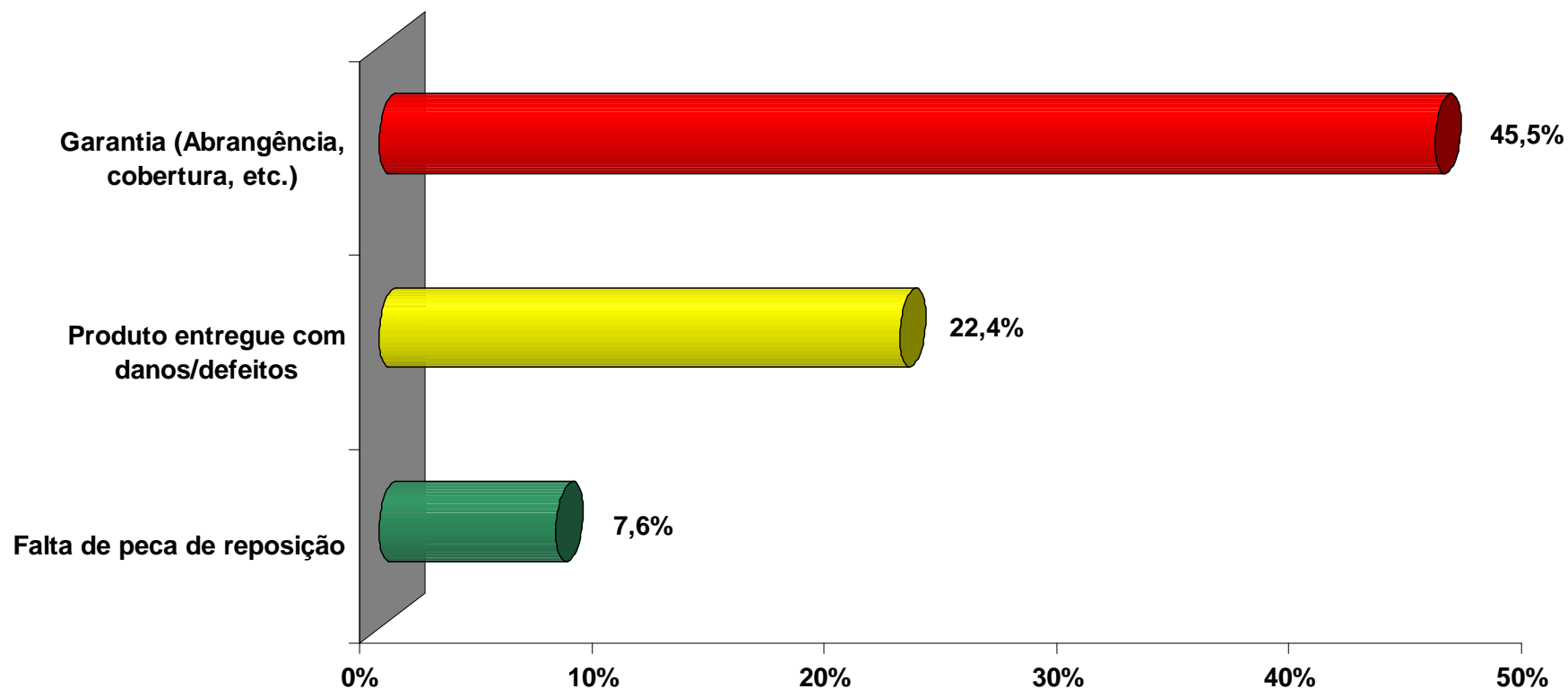


Aparelho Celular

Principais Problemas do Segmento de Aparelho Celular

Período: 2008 a 2010

Fonte: SINDEC





Obrigada!

JULIANA PEREIRA DA SILVA

**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça**

www.mj.gov.br/sindec