



---

## Relatório

Data: 16 de junho de 2017  
Assunto: Demandas – Sindec e Consumidor.gov.br  
Interessado: SENACON

---

Trata-se de pesquisa relativa às demandas registradas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec – e no Consumidor.gov.br sobre **Telecomunicações**.

### ✓ Nota explicativa sobre o Sindec

O Sindec integra hoje 25 Procons estaduais, o do DF e 435 Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 733 unidades espalhadas por 639 cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 205 mil consumidores.

Na nomenclatura do Sindec, demanda refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como o *Atendimento Preliminar* e a *Simple Consulta*, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de Reclamação.

### ✓ Nota explicativa sobre o Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas e fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor, disponível em todo o Brasil.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no Consumidor.gov.br só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer,

analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

## ✓ **Classificação de Área, Assunto e Problema**

Todas as demandas registradas pelos Procons no Sindec e pelos consumidores no Consumidor.gov.br recebem uma classificação de Área, Assunto e Problema. O objetivo dessa classificação é permitir o agrupamento das demandas segundo alguns critérios, para auxiliar na análise e na leitura dos dados, tanto por parte dos órgãos do SNDC, dos órgãos de imprensa, como também por parte dos consumidores.

## ✓ **Critério de Seleção das Informações**

Foram consideradas todas as demandas registradas no Sindec e no Consumidor.gov.br sobre **Telecomunicações**.

## ✓ **Período Pesquisado**

**Sindec:** 1º de janeiro 31 de dezembro de 2016.

**Consumidor.gov.br:** 1º de junho de 2014 a 31 de março de 2017.

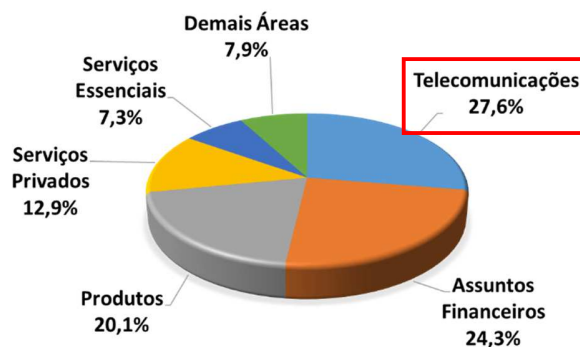
## ✓ **Procons Considerados - Sindec**

Toda a base de Procons integrados ao Sindec. A lista completa pode ser consultada no sítio eletrônico: <http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/>



## APRESENTAÇÃO DOS DADOS – SINDEC

### 1. Demandas por Área em 2016



### 2. Assuntos mais Demandados em 2016

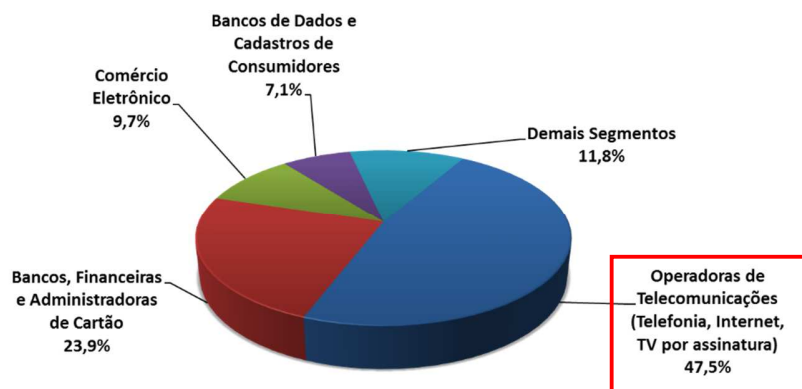
Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	326.714	13,9%
2º	Telefonia Fixa	191.614	8,1%
3º	Cartão de Crédito	171.128	7,3%
4º	Banco comercial	145.188	6,2%
5º	TV por Assinatura	126.047	5,3%
6º	Aparelho Celular	118.231	5,0%
7º	Energia Elétrica	104.327	4,4%
8º	Financeira	75.464	3,2%
9º	Água / Esgoto	51.513	2,2%
10º	Móveis	50.147	2,1%
11º	Eletrodomésticos Linha Branca	49.114	2,1%
12º	Internet (Serviços e Produtos)	41.771	1,8%
13º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	35.318	1,5%
14º	Seguros (exceto Saúde)	35.298	1,5%
15º	Cartão de Loja	32.198	1,4%
16º	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	30.709	1,3%
17º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	30.048	1,3%
18º	Microcomputador / Produtos de Informática	29.199	1,2%
19º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	25.706	1,1%
20º	Carros	23.024	1,0%
	Demais Assuntos	664.755	28,2%
	<b>Total</b>	<b>2.357.513</b>	<b>100,0%</b>

### 3. Principais Problemas em 2016 – Área: Telecomunicações

Problema	Quantidade	Participação
Cobrança indevida/abusiva	323.904	48%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	67.868	10%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	64.785	10%
Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	34.274	5%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	29.193	4%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	27.504	4%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	25.249	4%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	20.327	3%
Recusa injustificada em prestar serviço	12.178	2%
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	10.600	2%
Demais Problemas	62.625	9%
<b>Total</b>	<b>678.507</b>	<b>100%</b>

## APRESENTAÇÃO DOS DADOS – CONSUMIDOR.GOV.BR

### 4. Reclamações por Segmento em 2016





## 5. Principais Assuntos - Telecomunicações - toda a base (2014 a 2017)

Assunto	Quantidade	Participação
Telefonia Móvel Pós-paga	54.566	18,2%
TV por Assinatura	43.056	14,4%
Pacote de Serviços ( Combo )	38.015	12,7%
Telefonia Fixa	34.393	11,5%
Telefonia Móvel Pré-paga	33.022	11,0%
Internet Fixa	31.770	10,6%
Internet Móvel	21.191	7,1%
Aparelho celular	21.166	7,1%
Aparelho de telefone fixo / interfone	11.914	4,0%
Demais aparelhos de comunicação	6.738	2,2%
Demais Assuntos	4.037	1,3%
<b>Total</b>	<b>299.868</b>	<b>100,0%</b>

## 6. Principais Problemas - Telecomunicações - toda a base (2014 a 2017)

Problema	Quantidade	Participação
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	56.670	18,9%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	35.532	11,8%
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	24.885	8,3%
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	22.549	7,5%
Cobrança após cancelamento do serviço	19.743	6,6%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida	17.989	6,0%
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	10.612	3,5%
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	9.955	3,3%
Dificuldade na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	8.869	3,0%
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	8.582	2,9%
Demais Problemas	84.482	28,2%
<b>Total</b>	<b>299.868</b>	<b>100,0%</b>