

Lei da Entrega

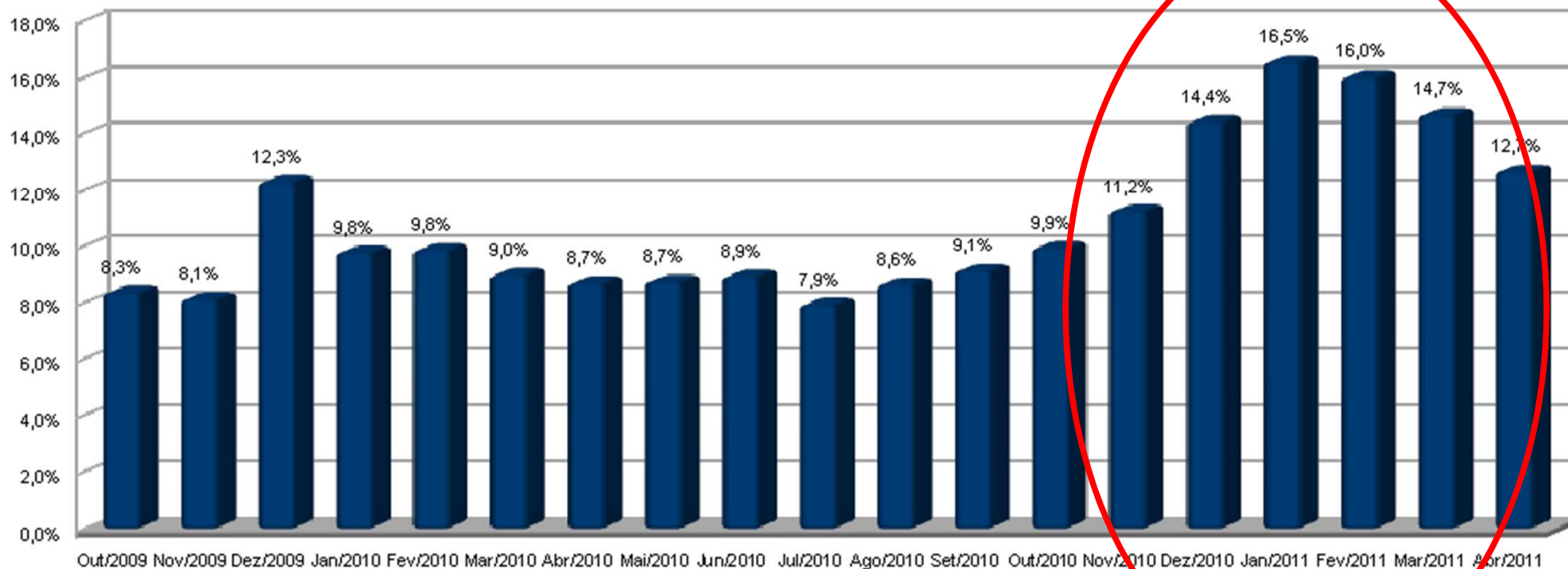
Histórico dos problemas com entrega

Mês	Demandas relacionadas a entrega	% sobre as Demandas Classificadas	Total das Demandas Classificadas*
Out/2009	2.269	8,3%	27.217
Nov/2009	2.289	8,1%	28.247
Dez/2009	3.606	12,3%	29.405
Jan/2010	2.781	9,8%	28.518
Fev/2010	2.743	9,8%	27.884
Mar/2010	3.068	9,0%	34.197
Abr/2010	2.791	8,7%	32.153
Mai/2010	2.911	8,7%	33.368
Jun/2010	2.681	8,9%	30.104
Jul/2010	2.513	7,9%	31.771
Ago/2010	2.995	8,6%	34.735
Set/2010	2.675	9,1%	29.323
Out/2010	2.746	9,9%	27.667
Nov/2010	3.312	11,2%	29.519
Dez/2010	4.462	14,4%	30.963
Jan/2011	4.858	16,5%	29.399
Fev/2011	5.531	16,0%	34.598
Mar/2011	5.173	14,7%	35.301
Abr/2011	4.041	12,7%	31.916

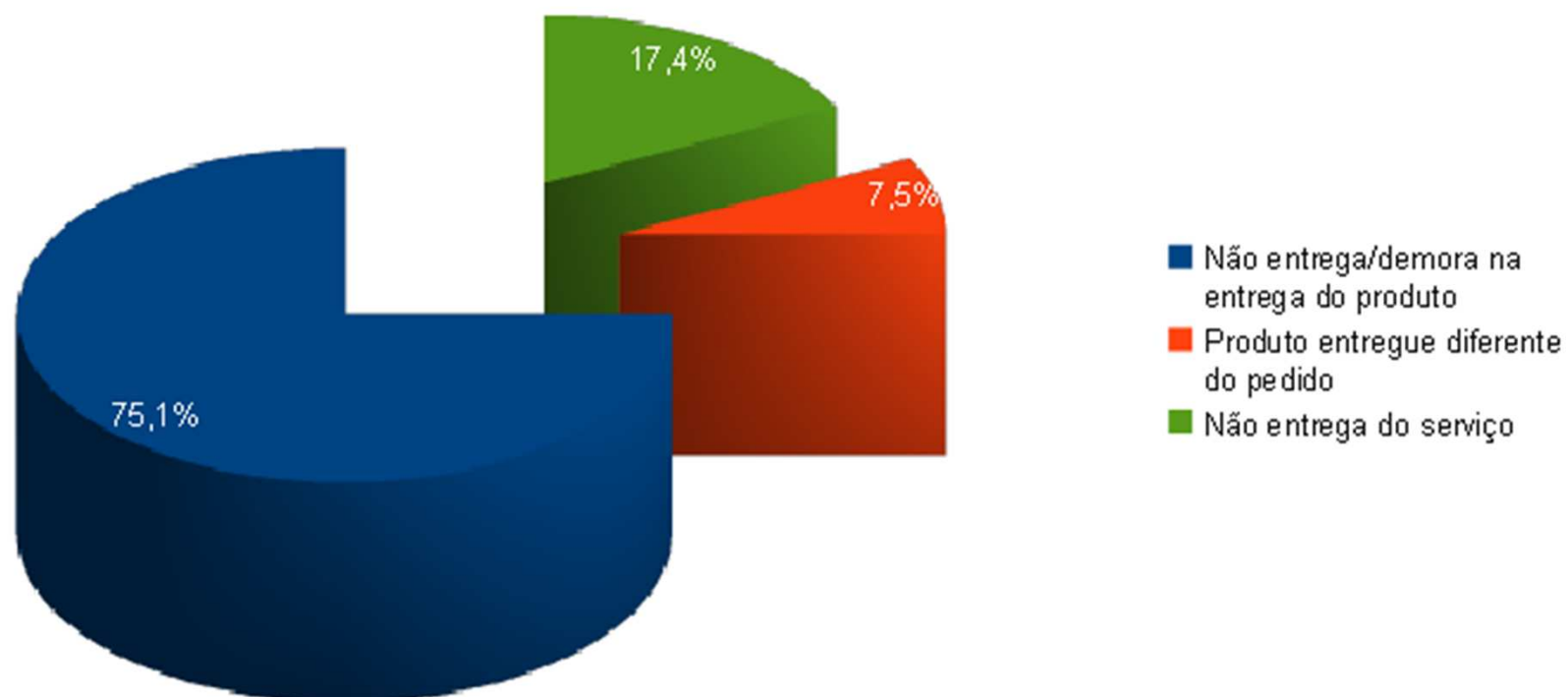
Fonte: SINDEC

* exclue Extra-Procon e consultas do Atendimento Eletrônico

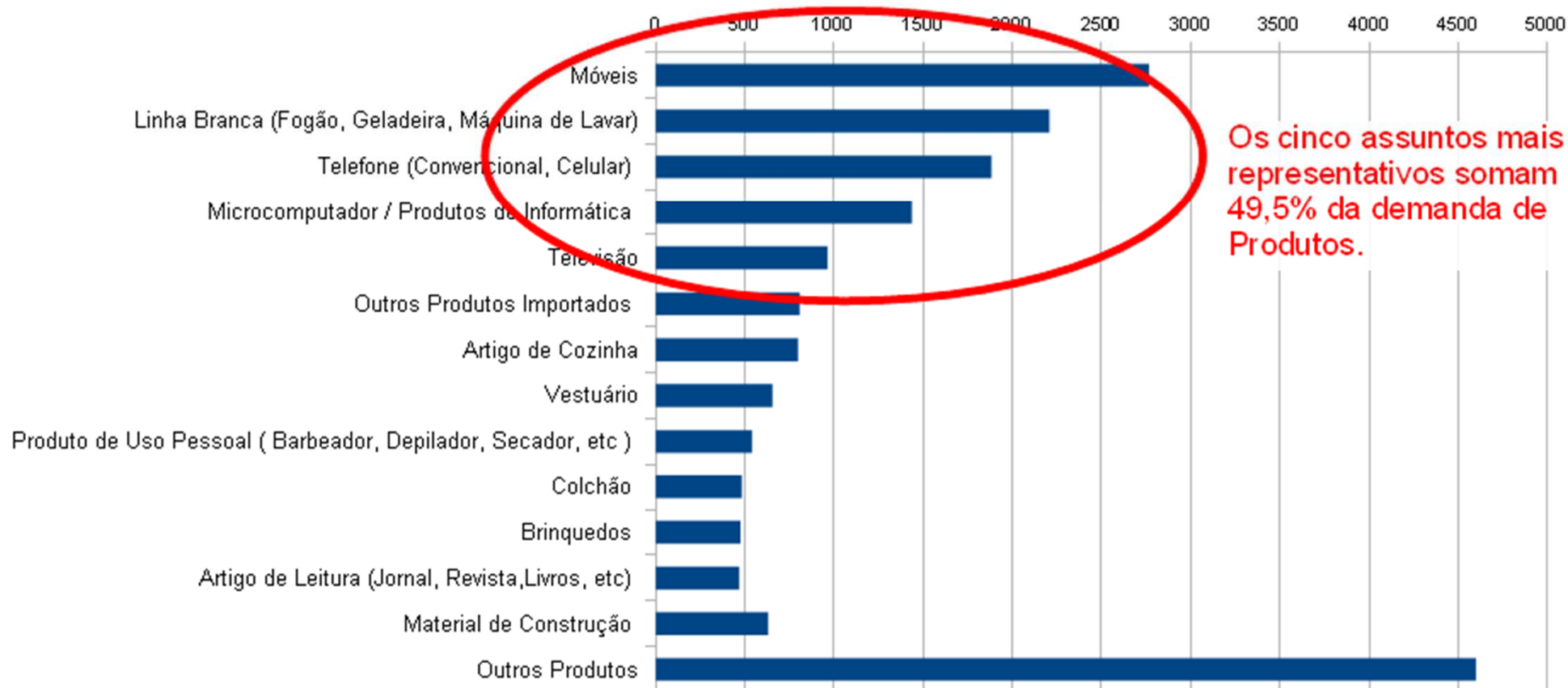
Concentração dos problemas relacionados a não entrega nos meses de novembro a março/2011



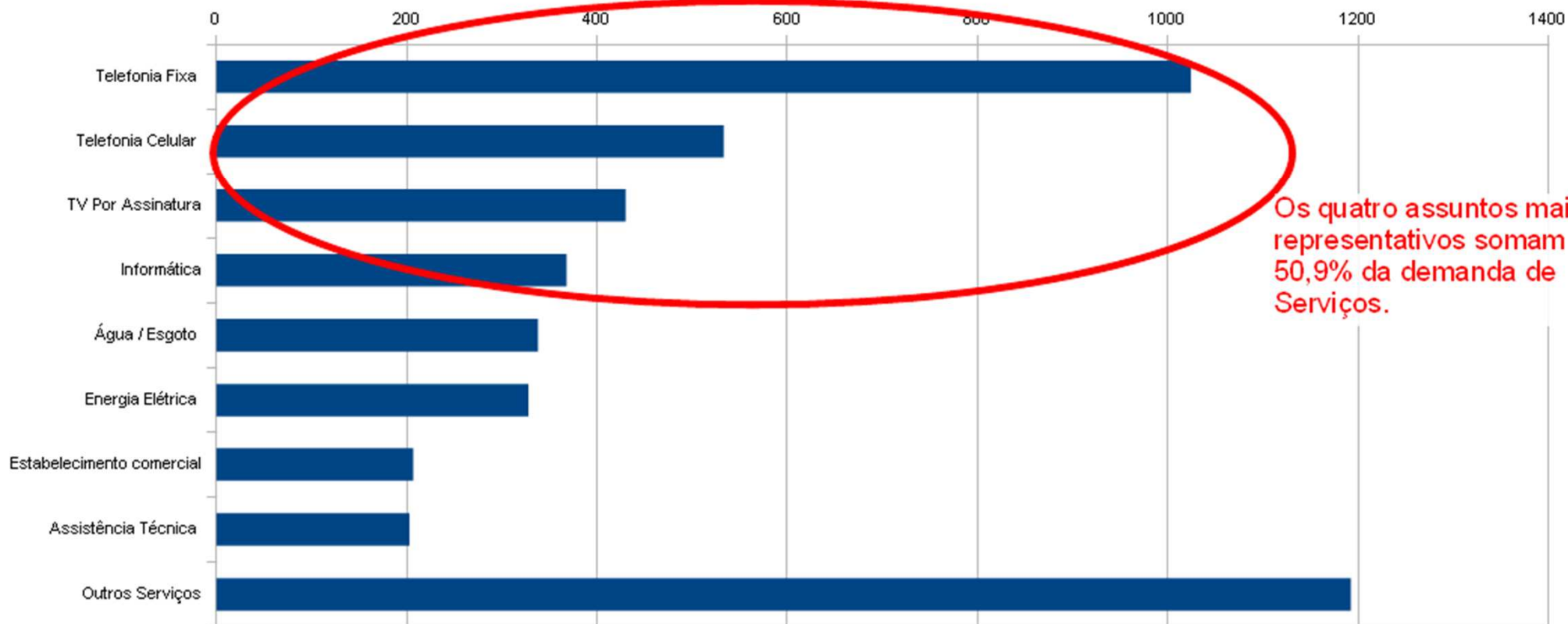
Problemas relacionados com Entrega no Período - Nov/2010 a Mar/2011



Produtos mais reclamados - Nov/2010 - Mar/2011



Serviços mais reclamados Nov/2010 - Mar/2011



**Ranking – Fornecedores – Produtos e Serviços
 Problemas com Entrega**

Período: Jan a Abr/2011

Fornecedor	CIP's
Americanas.com/Submarino/Shoptime (B2W)	1.817
Comprafacil	1.042
Telefônica	330
Pontofrio.com	255
Casa Bahia	247
Magazine Luiza	200
Walmart	182
Compredachina/Mptudo	168
Lojas Ponto Frio	166
Ricardo Eletro	163
Demais Fornecedores	3.747
TOTAL	8.317

Fonte: Sindec

CIP's: Carta de Informações Preliminares

Lei de Entrega - Lei Estadual 13.747/09

No geral, foram autuadas 338 empresas, totalizando R\$ 32.629.396,01 em multas.

Foram realizadas três operações:

	Período	Empresas Fiscalizadas	Empresas Autuadas	Montante Multas Aplicadas (R\$)
Operação I	<i>nov/09</i>	<i>71</i>	<i>46</i>	<i>2.263.368,00</i>
Operação II	<i>fev/10</i>	<i>164</i>	<i>47</i>	<i>470.250,00</i>
Operação III	<i>jul/10</i>	<i>89</i>	<i>79</i>	<i>28.270.000,00</i>
	total	324	172	31.003.618,00