

Telecomunicações

Câmara dos Deputados

Comissão Especial da Lei Geral de Telecomunicações

07.07.2015

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**.

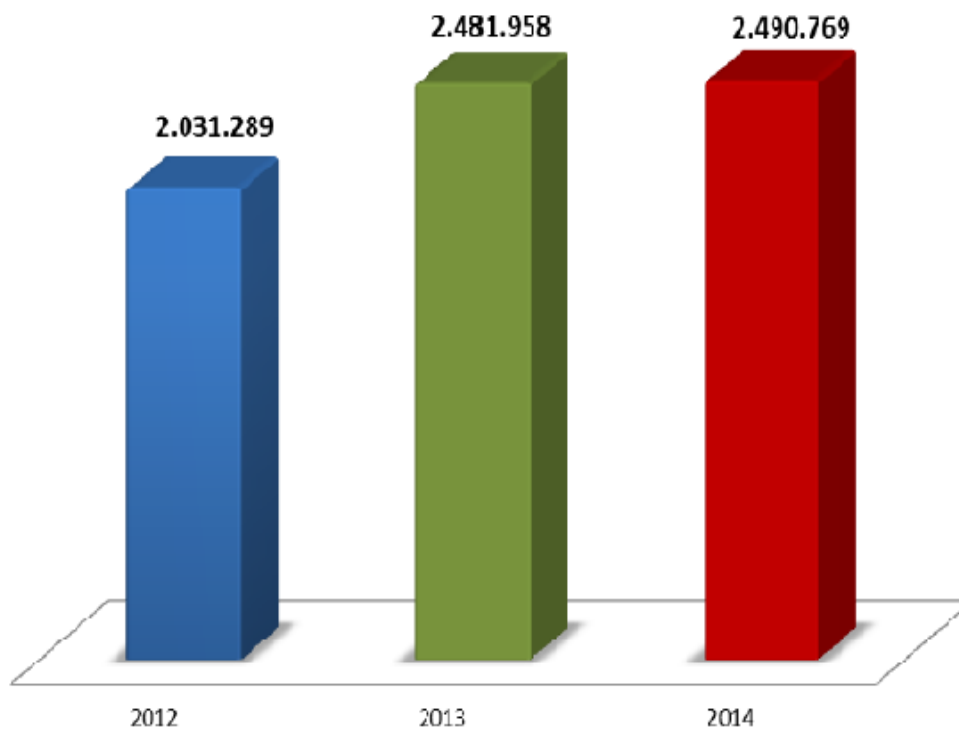
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)

- Sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons
- **26** estados e o Distrito Federal
- **448** cidades
- Média mensal de **216 mil** consumidores
- Em 2014, foram realizados **2.490.769** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec

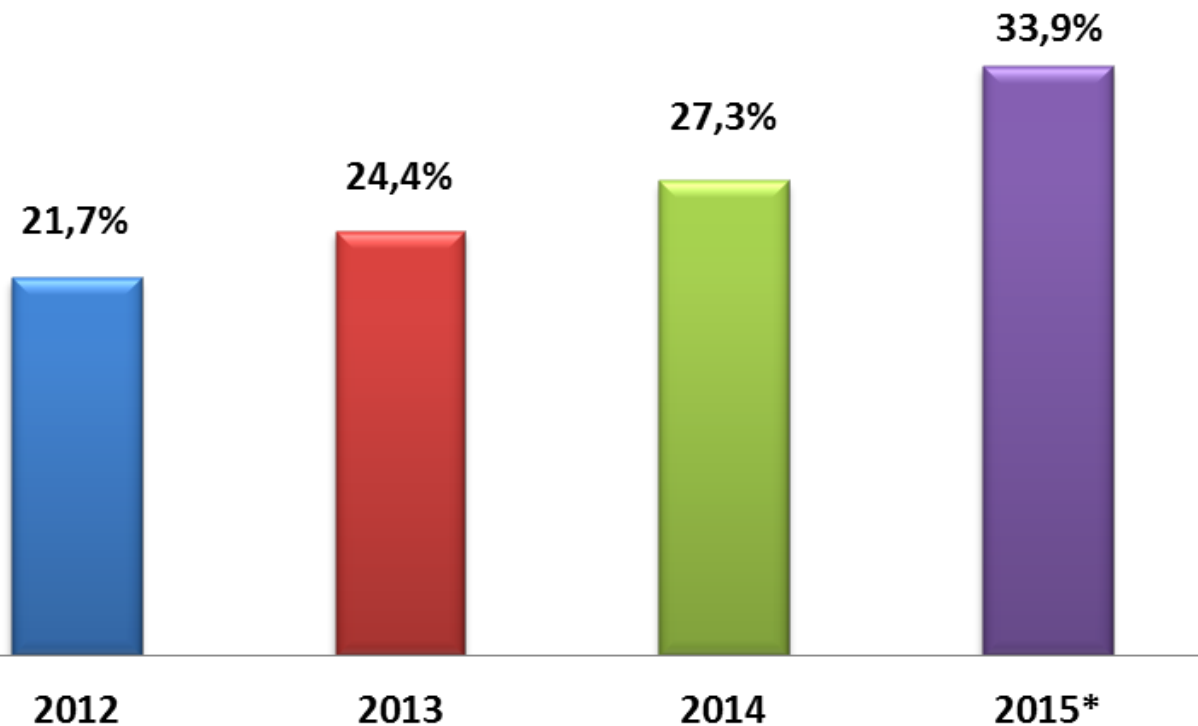
Dados e Estatísticas do Sindec



- Evolução do Total de Atendimentos



Participação de Telecom no Sindec



Ano	Quantidade
2012	407.753
2013	568.464
2014	648.496
2015 ¹	233.743

¹Acumulado de Janeiro a Abril

Crescimento da base do Sindec e de Telecom (Jan a Abr – 2014 e 2015)

Setor	Variação
Aviação Civil	-19,1%
Bancos	-14,8%
Indústria	-18,1%
Outros	-16,7%
Saúde Suplementar	-31,5%
Telecom	24,8%
Varejo	-11,9%
Total Geral	3,4%
Total (Exceto Telecom)	-15,2%

*Fonte: Monitoramento Janeiro / Abril

Assuntos mais demandados - 2015

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	91.473	13,3%
2º	Telefonia Fixa	67.679	9,8%
3º	TV por Assinatura	57.144	8,3%
4º	Cartão de Crédito	49.494	7,2%
5º	Banco comercial	37.821	5,5%
6º	Aparelho Celular	30.050	4,4%
7º	Financeira	22.561	3,3%
8º	Energia Elétrica	21.609	3,1%
9º	Móveis	20.808	3,0%
10º	Internet (Serviços)	17.447	2,5%
11º	Eletrodomésticos Linha Branca	17.001	2,5%
12º	Microcomputador / Produtos de Informática	15.122	2,2%
13º	Água / Esgoto	12.781	1,9%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	11.240	1,6%
15º	Cartão de Loja	10.235	1,5%
	Demais Assuntos	206.731	30,0%
	Total	689.196¹	100,0%

Dados e Estatísticas do Sindec

- Principais Problemas em 2015

Problema	Quantidade	%
Problemas com Cobrança	121.214	51,9%
Problemas Diversos com Produtos e Serviços	37.664	16,1%
Problemas com Contrato	28.714	12,3%
Problemas na Oferta	27.564	11,8%
Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	11.839	5,1%
Demais Problemas	6.748	2,9%
Total	233.743	100,0%

Sindec - Setor de Telecomunicações

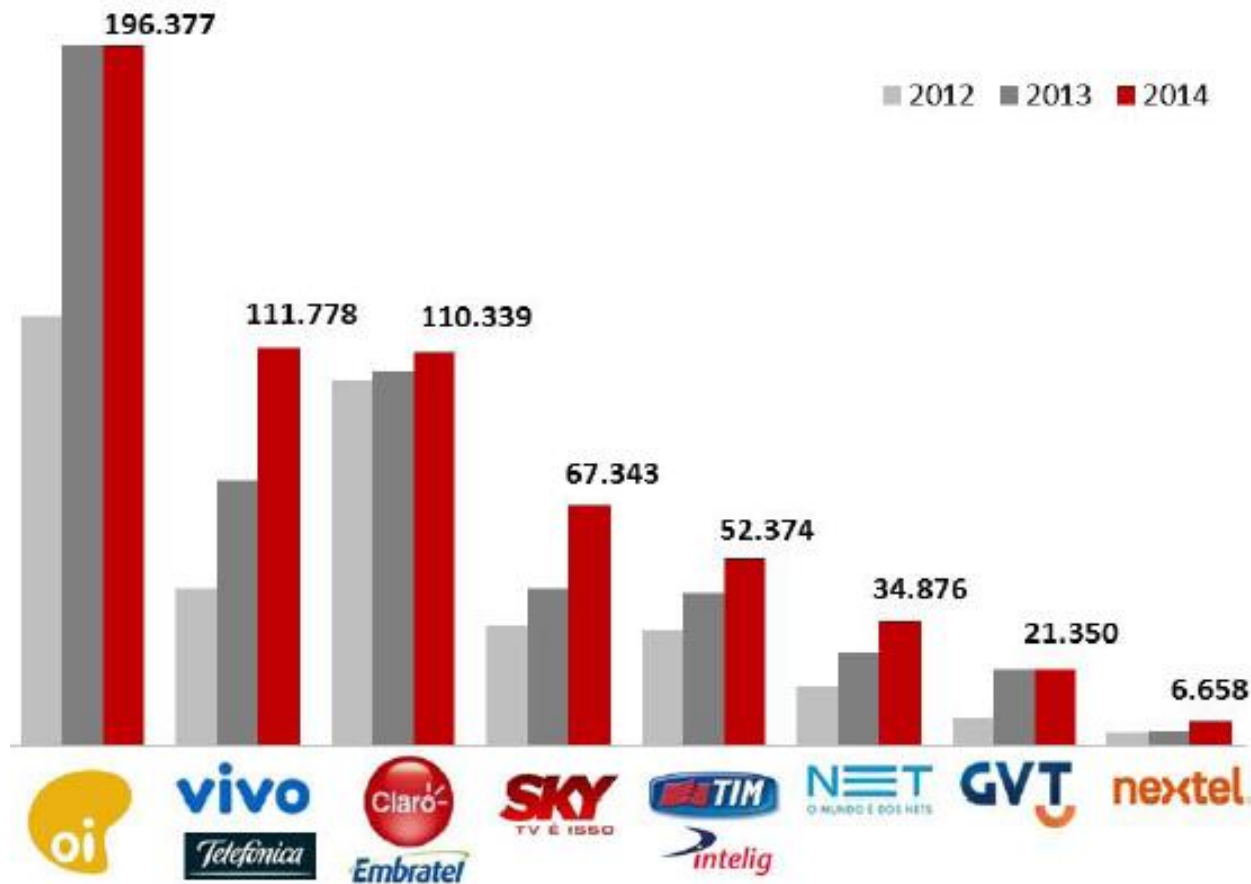


- Principais Problemas em 2015

Problema	Quantidade	%
Cobrança indevida/ abusiva	101.642	43,5%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	25.826	11,0%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	17.892	7,7%
Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	14.805	6,3%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	11.451	4,9%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	10.628	4,5%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	7.589	3,2%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	7.409	3,2%
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	5.733	2,5%
Recusa injustificada em prestar serviço	5.480	2,3%
Demais Problemas	25.288	10,8%
Total	233.743	100,0%

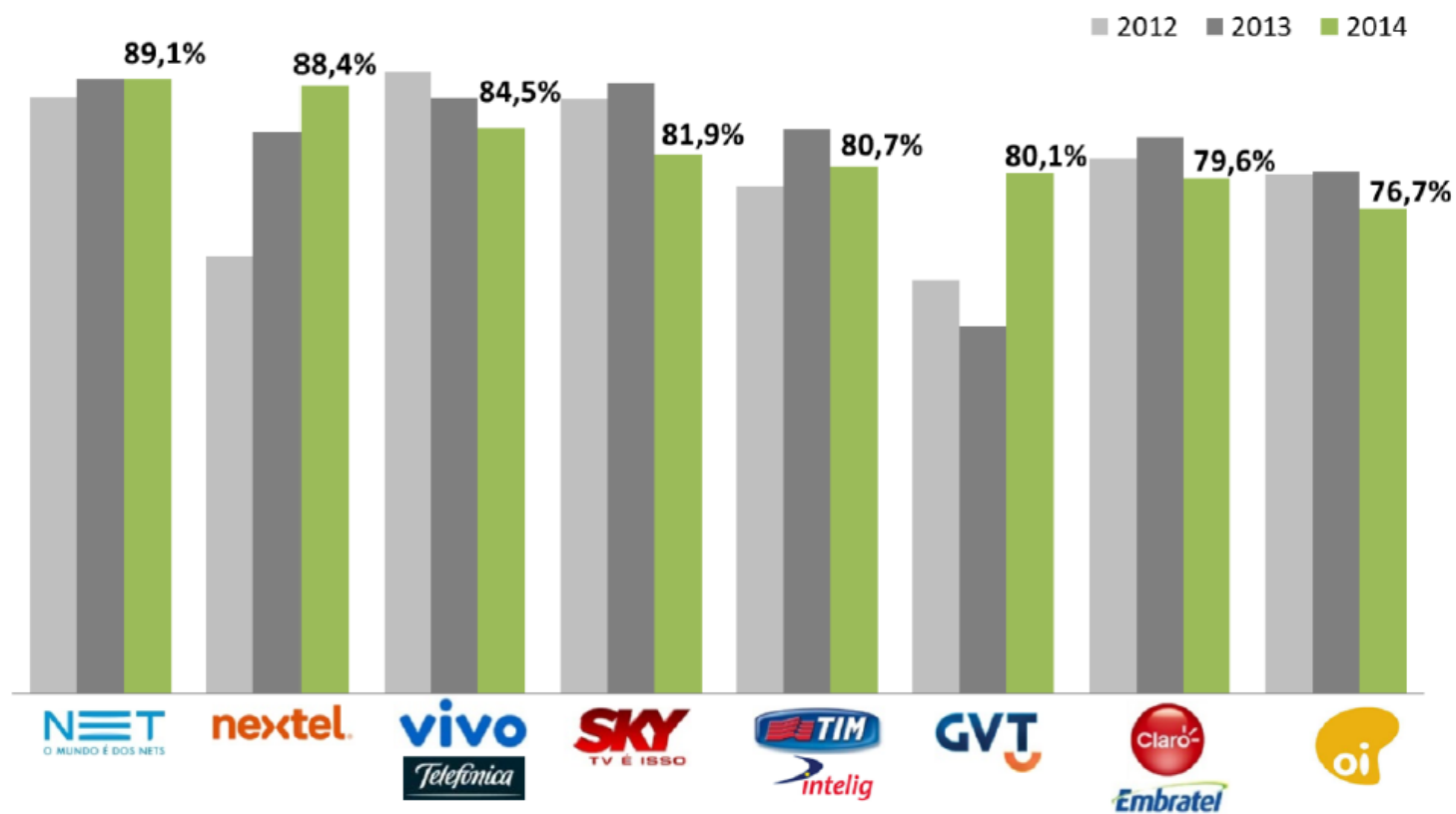
Sindec - Setor de Telecomunicações

- Quantidade de Atendimentos



Sindec - Setor de Telecomunicações

- Índice de Solução Preliminar





consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.



Você se manifesta



A empresa responde
Em até **10** dias



Você avalia



Todos monitoram

Sobre o serviço



- O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet, viabilizado por meio da internet, monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, e por toda da sociedade.
- A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Telecom – Quem participa



Consumidor.gov.br em números

Lançado em **27.06.2014**

120.050 reclamações finalizadas

121.513 usuários cadastrados

248 empresas credenciadas



Índice Médio de Solução: **79,9%**

Percentual de Reclamações Respondidas: **99,6%**

Prazo Médio de Resposta: **7 dias**

Nota Média do Consumidor: **3,1 (escala de 1 a 5)**

*Até Junho/15

Indicadores de Telecom



Índice Médio de Solução: **82,9%**

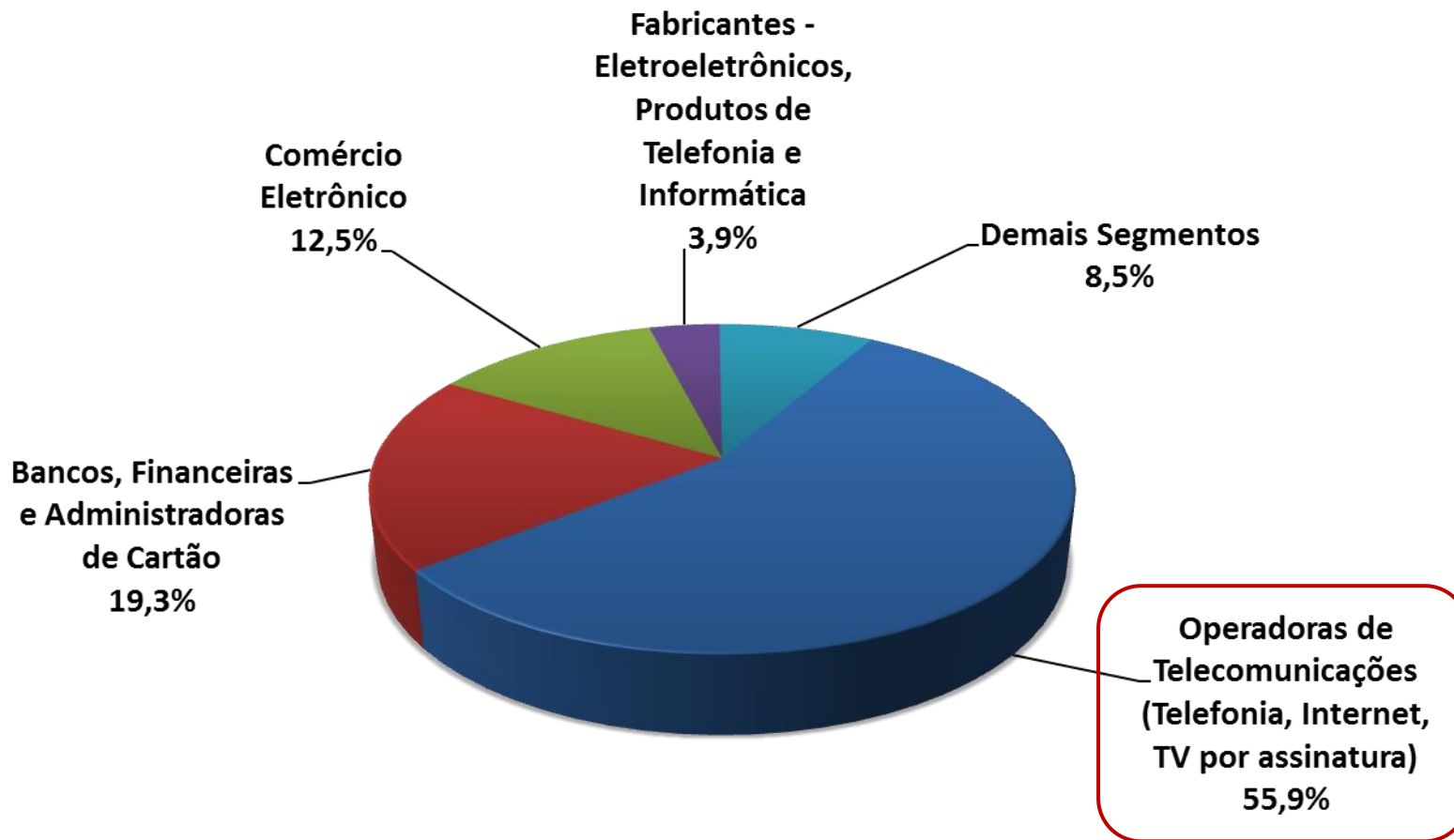
Percentual de Reclamações Respondidas: **100%**

Prazo Médio de Resposta: **7,1 dias**

Nota Média do Consumidor: **3,4 (escala de 1 a 5)**

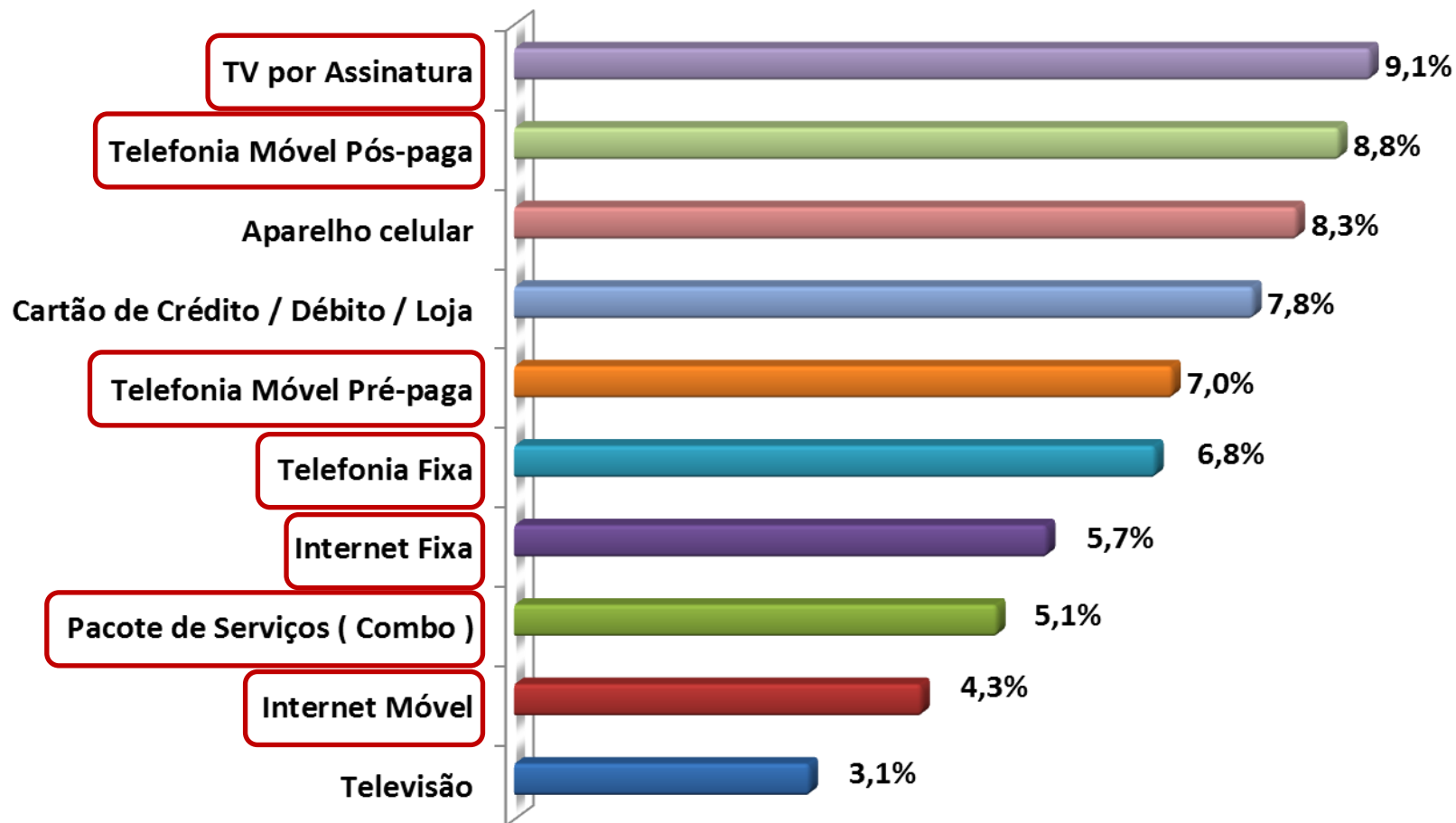
*Até Junho/15

Representatividade Segmentos



*Dados de 07/05/14 a 30/06/15

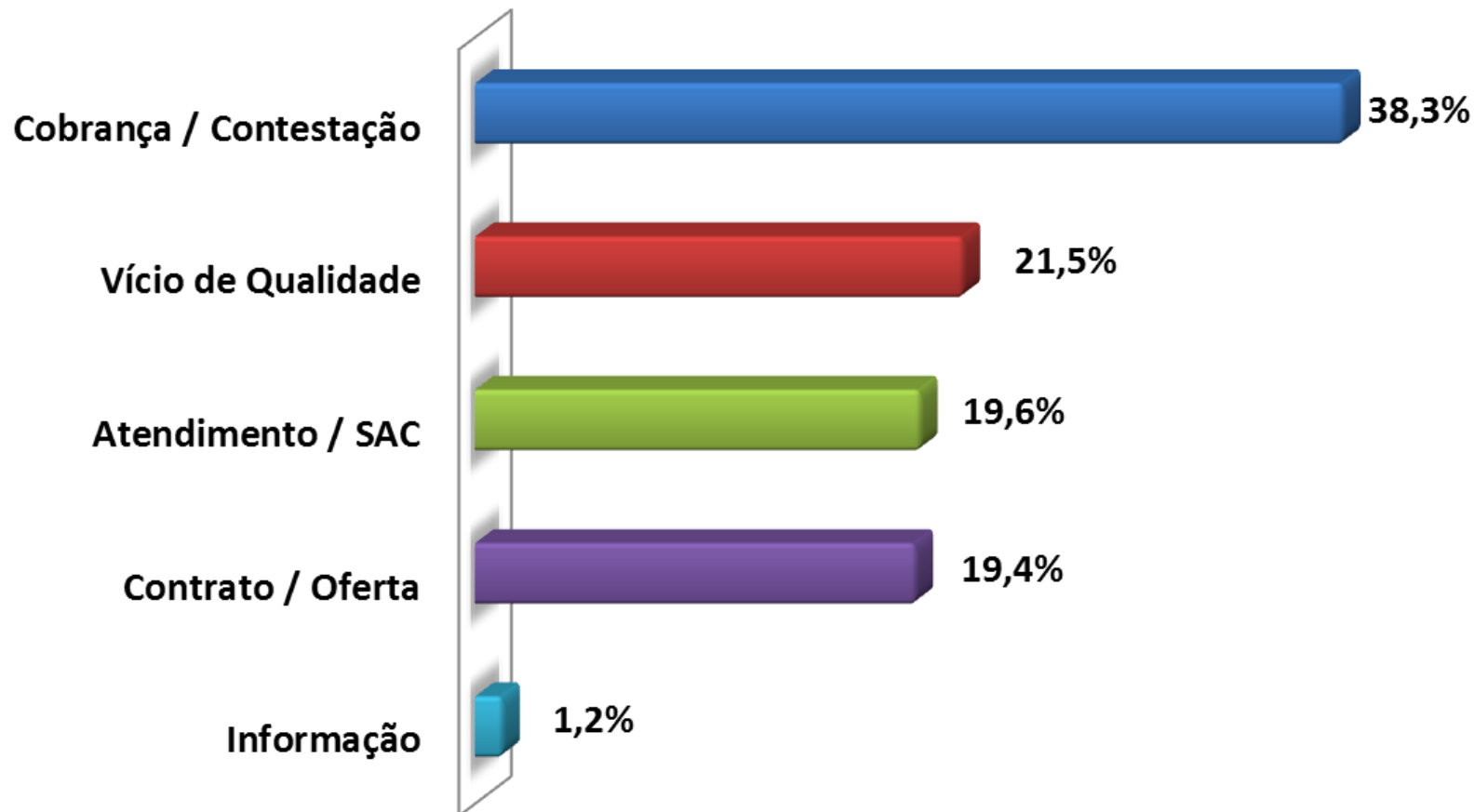
Assuntos mais Reclamados



*Dados de 07/05/14 a 30/06/15

Principais Problemas

Área: Telecomunicações



*Dados de 07/05/14 a 30/06/15

Principais Problemas

Área: Telecomunicações



Problema	Quantidade	%
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	7.645	13,6%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	7.636	13,6%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida	5.529	9,8%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5.504	9,8%
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4.358	7,7%
Cobrança após cancelamento do serviço	3.967	7,0%
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	2.017	3,6%
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2.009	3,6%
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (mau atendimento/ constrangimento)	1.849	3,3%
Dificuldade na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1.825	3,2%
Demais Problemas	13.997	24,8%
Total	56.336	100,0%

*Dados de 07/05/14 a 30/06/15

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**

Obrigada!

Lorena Tavares

lorena.tavares@mj.gov.br

Coordenação Geral do Sindec
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA

