

ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DO PROCON JUNDIAÍ 2017

(Período de 01/01/2017 a 25/12/2017)

De janeiro a novembro de 2017, o Procon Jundiaí registrou 25.518 atendimentos, entre orientações, consultas, atendimentos preliminares, Cartas de Informações Preliminares (CIP) e reclamações.

Este é o número geral de atendimentos, considerando o fluxo total de pessoas. Dependendo dos problemas apresentados - o que varia bastante, caso a caso - realizamos vários atendimentos, com diferentes fases, para uma única demanda. Em média, 120 pessoas são atendidas diariamente, em nossa Sede, ainda que nem todos esses atendimentos levem à abertura de reclamações, após a triagem pela qual todos os atendidos têm de passar, necessariamente.

Destes atendimentos consideramos, para efeitos das estatísticas aqui apresentadas, o volume de 16.678 demandas, com uma classificação que permite traçar um perfil do mercado de consumo e dos principais problemas enfrentados pelos consumidores de Jundiaí.

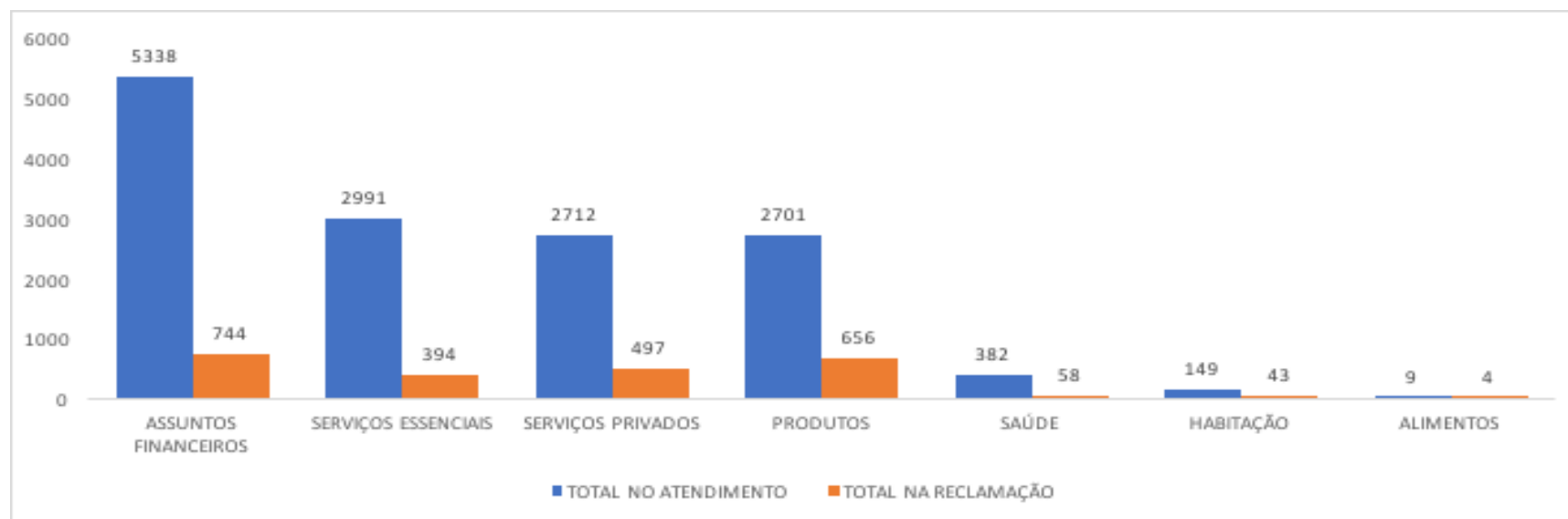
Cada demanda envolve, em regra, duas fases distintas de tratamento: uma tentativa de conciliação, com solicitação de esclarecimentos e propostas para solução das demandas (fase por nós denominada 'Atendimento', envolvendo simples consulta, atendimentos preliminares ou a emissão de CIP – Carta de Informação Preliminar) e uma segunda etapa, mais densa e mais formal (por nós denominada 'Reclamação', que envolve a abertura de processo administrativo e que, basicamente, decorre dos casos que não foram solucionados na etapa de 'Atendimento').



A seguir, destacamos o que nos pareceu mais relevante, ao longo do ano, para que sirva de parâmetro para uma análise mais aprofundada sobre o comportamento do mercado, em nossa cidade.

1. ÁREAS MAIS DEMANDADAS

O amplo universo de assuntos abordados é dividido pelo Procon Jundiaí em áreas específicas, de acordo com a natureza dos problemas a nós relatados pelos consumidores: Assuntos Financeiros, Serviços Essenciais, Serviços Privados, Produtos, Saúde, Habitação e Alimentos.



Pelo gráfico, podemos notar que a área Assuntos Financeiros lidera o volume de demandas, tanto nos atendimentos quanto nas reclamações (casos não solucionados de forma mais célere e informal, nos estágios iniciais das demandas).

1.1) Assuntos Financeiros

Na área de Assuntos Financeiros encontramos os questionamentos envolvendo Bancos, Cartões de Crédito, Seguros etc., mas também casos de compra de produtos ou contratação de serviços onde o problema decorreu da forma de pagamento utilizada, preço diferente do contratado, dificuldade para receber boletos de quitação ou antecipação de parcelas, contratos de financiamentos não reconhecidos, dúvida nos juros, dentre outros tipos de situações prejudiciais aos direitos e interesses dos consumidores.

1.2) Produtos

Já a área de Produtos, que aparece em 4º lugar no volume total de Atendimentos, sobe para o 2º lugar do 'ranking', quando atentamos, apenas, para o volume de reclamações, o que indica que esta área possui índice de resolutividade sensivelmente menos do que a área de serviços (públicos e privados), que, em volume de atendimento, aparece em 2º e 3º lugares. Ao analisarmos os assuntos mais críticos da área de produtos, temos: telefones (celular e convencional), carros usados, microcomputadores, materiais de acabamento de construção prontos (portões, azulejos, tintas, pisos etc.), geladeiras e freezers.

1.3) Habitação

A área de habitação também possui um grande percentual de casos não solucionados nos estágios iniciais de tratamento (Atendimento), gerando a abertura de 'Reclamações', sobretudo em função da criticidade dos assuntos, que envolvem conhecimento muito específico. Geralmente, é preciso promover o encontro entre consumidores e fornecedores para que se iniciem os diálogos e os esclarecimentos necessários para uma conciliação.

1.4) Saúde

Na área de saúde, vemos uma queda no número de reclamações abertas – o que não pode ser atribuído, infelizmente, a um bom índice de resolutividade das empresas do setor, mas, sim, ao fato de que os casos são levados ao Judiciário pelo consumidor, tendo em vista a gravidade e urgência que os assinala. Ao analisarmos os assuntos mais demandados na área, encontramos plano de saúde médico e odontológico e óticas.

1.5) Serviços Essenciais

Nesta área temos os serviços públicos e aqueles objeto de concessão, regulados ou não. Os assuntos mais demandados, pela ordem de volume são telefonia celular, telefonia fixa, água/esgoto e energia elétrica.

Importante ressaltar que, no tocante aos combos oferecidos pelo mercado, a classificação pode estar tanto na área de serviços essenciais como na área de serviços privados (por se considerar muitas vezes, as TVs por assinatura como 'serviços privados').

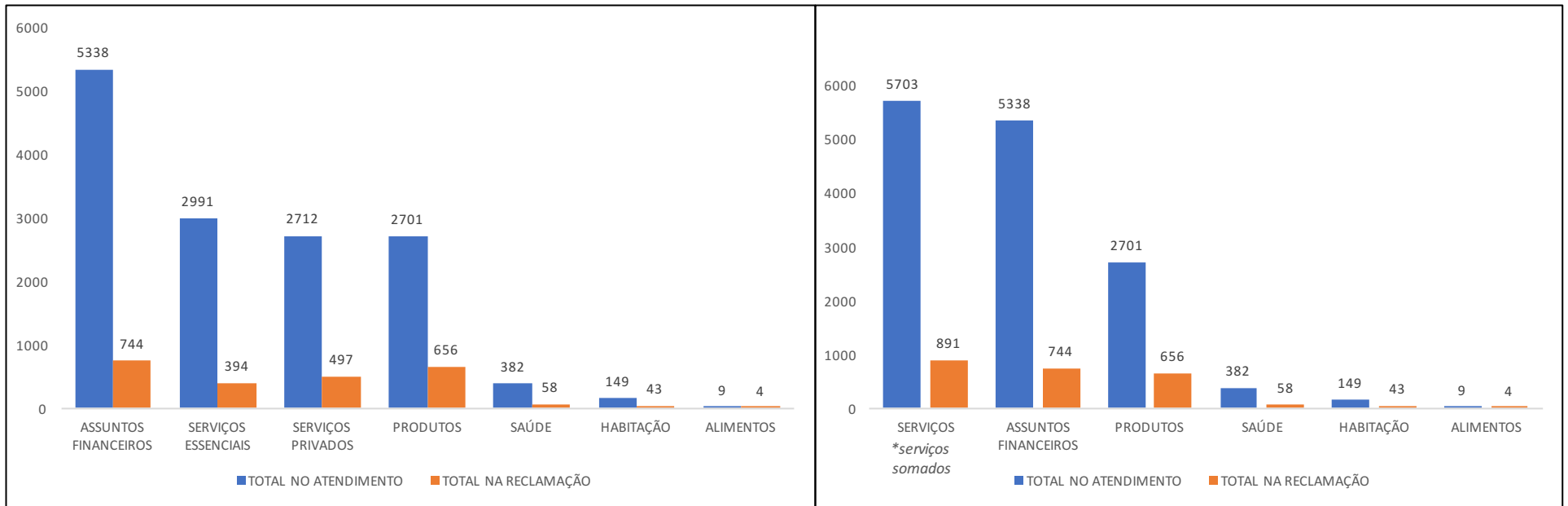
1.6) Serviços Privados

Em Serviços Privados, os assuntos mais demandados, pela ordem, são: TV por Assinatura, escolas (inclusive ensino superior), informática (destacadamente provedores de acesso à Internet) e cursos livres. Aqui fica ainda mais evidente a observação feita no último parágrafo do item 1.5, o que coloca o setor de telefonia e de entretenimento via TV por assinatura como o que maior volume de demanda gera junto ao Procon Jundiaí, na área de serviços.

Cabe ressaltar, ainda, que escolas e cursos livres também estão presentes na área de assuntos financeiros, por força das dúvidas sobre cobranças e negativas indevidas.

1.7) Serviços em geral

Ao juntarmos as áreas de Serviços Essenciais e Serviços Privados temos que o setor de serviços, como um todo, ultrapassa o volume de demandas da área de Assuntos Financeiros, assumindo a liderança do volume total de registros: 6.594, sendo 5.703 atendimentos e 891 reclamações. Telefonia celular e fixa e TV por assinatura incorporam, nesse campo, os principais problemas.



2. PROBLEMAS MAIS DEMANDADOS

Nas tabelas abaixo temos o ranking dos 20 problemas mais demandados junto ao Procon Jundiá, em 2017, tanto em nosso atendimento como em nossas reclamações.

| RANKING DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO ATENDIMENTO | | | | |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------|-------|
| RANKING | PROBLEMA | ASSUNTO | AREA | TOTAL |
| 1 | CONTRATO (NÃO CUMPRIMENTO, ALTERAÇÃO, TRANSFERENCIA, IRREGULARIDADE, RESCISÃO etc) | OUTROS CONTRATOS | ASSUNTOS FINANCEIROS | 1120 |
| 2 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | TELEFONIA CELULAR | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 973 |
| 3 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | TV POR ASSINATURA | SERVIÇOS PRIVADOS | 553 |
| 4 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | TELEFONIA FIXA | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 521 |
| 5 | COBRANÇA INDEVIDA | CARTÃO DE CRÉDITO | ASSUNTOS FINANCEIROS | 491 |
| 6 | COBRANÇA INDEVIDA | BANCO COMERCIAL | ASSUNTOS FINANCEIROS | 431 |
| 7 | OUTROS CONTRATOS | OUTROS CONTRATOS | ASSUNTOS FINANCEIROS | 361 |
| 8 | GARANTIA (ABRANGÊNCIA, COBERTURA, etc) | TELEFONE (CONVENCIONAL, CELULAR, INTERFONE, etc) | PRODUTOS | 312 |
| 9 | COBRANÇA INDEVIDA | CARTÃO DE LOJA | ASSUNTOS FINANCEIROS | 221 |
| 10 | CALCULO DE PRESTAÇÃO EM ATRASO | CARTÃO DE CRÉDITO | ASSUNTOS FINANCEIROS | 207 |
| 11 | CALCULO DE PRESTAÇÃO EM ATRASO | BANCO COMERCIAL | ASSUNTOS FINANCEIROS | 163 |
| 12 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | ÁGUA E ESGOTO | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 149 |
| 13 | CONTRATO - RESCISÃO/ALTERAÇÃO UNILATERAL | TV POR ASSINATURA | SERVIÇOS PRIVADOS | 146 |
| 14 | CONTRATO (NÃO CUMPRIMENTO, ALTERAÇÃO, TRANSFERENCIA, IRREGULARIDADE, RESCISÃO etc) | BANCO COMERCIAL | ASSUNTOS FINANCEIROS | 143 |
| 15 | PRODUTO COM VÍCIO | TELEFONE (CONVENCIONAL, CELULAR, INTERFONE, etc) | PRODUTOS | 120 |
| 16 | DUVIDA SOBRE COBRANÇA, VALOR, REAJUSTE, CONTRATO, ORÇAMENTO | TV POR ASSINATURA | SERVIÇOS PRIVADOS | 120 |
| 17 | DUVIDA SOBRE COBRANÇA, VALOR, REAJUSTE, CONTRATO, ORÇAMENTO | TELEFONIA CELULAR | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 117 |
| 18 | CRÉDITO CONSIGNADO | BANCO COMERCIAL | ASSUNTOS FINANCEIROS | 116 |
| 19 | CONTRATO - RESCISÃO/ALTERAÇÃO UNILATERAL | TELEFONIA CELULAR | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 116 |
| 20 | CONTRATO (NÃO CUMPRIMENTO, ALTERAÇÃO, TRANSFERENCIA, IRREGULARIDADE, RESCISÃO etc) | CARTÃO DE CRÉDITO | ASSUNTOS FINANCEIROS | 104 |

| RANKING DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NA RECLAMAÇÃO | | | | |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|
| RANKING | PROBLEMA | ASSUNTO | AREA | TOTAL |
| 1 | CONTRATO (NÃO CUMPRIMENTO, ALTERAÇÃO, TRANSFERENCIA, IRREGULARIDADE, RESCISÃO etc) | OUTROS CONTRATOS | ASSUNTOS FINANCEIROS | 116 |
| 2 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | TELEFONIA CELULAR | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 93 |
| 3 | COBRANÇA INDEVIDA | BANCO COMERCIAL | ASSUNTOS FINANCEIROS | 78 |
| 4 | GARANTIA (ABRANGÊNCIA, COBERTURA, etc) | TELEFONE (CONVENCIONAL, CELULAR, INTERFONE, etc) | PRODUTOS | 74 |
| 5 | COBRANÇA INDEVIDA | CARTÃO DE CRÉDITO | ASSUNTOS FINANCEIROS | 71 |
| 6 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | ÁGUA E ESGOTO | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 67 |
| 7 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | TV POR ASSINATURA | SERVIÇOS PRIVADOS | 61 |
| 8 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | TELEFONIA FIXA (PLANO DE EXPANSÃO, COMPRA E VENDA, LOCAÇÃO) | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 46 |
| 9 | COBRANÇA INDEVIDA | CARTÃO DE LOJA | ASSUNTOS FINANCEIROS | 40 |
| 10 | CRÉDITO CONSIGNADO | BANCO COMERCIAL | ASSUNTOS FINANCEIROS | 39 |
| 11 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | ENERGIA ELÉTRICA | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 36 |
| 12 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | ESCOLA (INCLUSIVE FACULDADE) | SERVIÇOS PRIVADOS | 33 |
| 13 | PRODUTO COM VÍCIO | TELEFONE (CONVENCIONAL, CELULAR, INTERFONE, etc) | PRODUTOS | 27 |
| 14 | NÃO ENTREGA/DEMORA NA ENTREGA | TELEFONE (CONVENCIONAL, CELULAR, INTERFONE, etc) | PRODUTOS | 26 |
| 15 | NÃO ENTREGA/DEMORA NA ENTREGA | MATERIAL DE ACABAMENTO DE CONSTRUÇÃO PRONTO (PORTÃO, AZULEJOS, TINTAS, PISOS PARA REVESTIMENTO, PAVIFLEX) | PRODUTOS | 22 |
| 16 | CONTRATO (NÃO CUMPRIMENTO, ALTERAÇÃO, TRANSFERENCIA, IRREGULARIDADE, RESCISÃO etc) | BANCO COMERCIAL | ASSUNTOS FINANCEIROS | 21 |
| 17 | GARANTIA (ABRANGÊNCIA, COBERTURA, etc) | CARRO USADO | PRODUTOS | 21 |
| 18 | DÚVIDA SOBRE COBRANÇA, VALOR, REAJUSTE, CONTRATO, ORÇAMENTO | ÁGUA E ESGOTO | SERVIÇOS ESSENCIAIS | 18 |
| 19 | COBRANÇA INDEVIDA | FINANCEIRA | ASSUNTOS FINANCEIROS | 16 |
| 20 | COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA | AGÊNCIAS E OPERADORAS DE VIAGENS (PACOTES TURÍSTICOS) | SERVIÇOS PRIVADOS | 16 |

Quando identificamos os 20 problemas mais abordados nas demandas, podemos perceber que os problemas se repetem em diferentes áreas e assuntos.

Cobranças indevidas e/ou abusivas são, quando analisadas todas as áreas de classificação, a principal causa da busca dos consumidores pelo Procon Jundiaí, nos diversos setores do mercado de consumo. Isso tem sido recorrente e as causas estão, em sua maioria, na falta de informações claras durante a oferta e venda, e também na deficiência das informações repassadas em faturas, atrasos ou não envio das faturas e na ineficiência dos serviços de atendimento ao cliente das empresas.