

CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA 2021

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON JP, regida pela Lei Municipal 12.813/2014, órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, em cumprimento ao disposto no art. 44 da Lei Federal n.º 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor, apresenta o Cadastro de Reclamação Fundamentada do ano de 2021.

Os dados do relatório são todos extraídos através de relatórios do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC. Este programa, resultado de um conjunto de soluções tecnológicas, assim como determinam os arts. 105 e 106 do CDC, é vinculado ao Ministério da Justiça e representa um eixo fundamental na integração nacional dos Órgãos de Defesa do Consumidor.

Destaca-se que o SINDEC é utilizado para registrar todos os atendimentos realizados pelo PROCON JP, bem como os fluxos internos dos procedimentos, seja na Sede da Secretaria ou através dos serviços volantes ofertados à população. Portanto, o sistema gera informações que consolidam um banco de dados rico em detalhes, que auxiliam na análise dos problemas, soluções e aperfeiçoamento das relações de consumo do Município de João Pessoa.

Tornar público os dados do Cadastro é uma forma de conhecer o perfil dos fornecedores reclamados junto ao PROCON JP, bem como a política de resolutividade das empresas junto aos consumidores. Tal informação poderá ser decisiva no momento de comprar novos produtos ou contratar serviços no mercado de consumo.

Dessa forma, o Cadastro das Reclamações Fundamentadas é mais um instrumento de concretização de cidadania para toda sociedade consumerista.

Rouger Xavier Guerra Júnior
Secretário Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2021

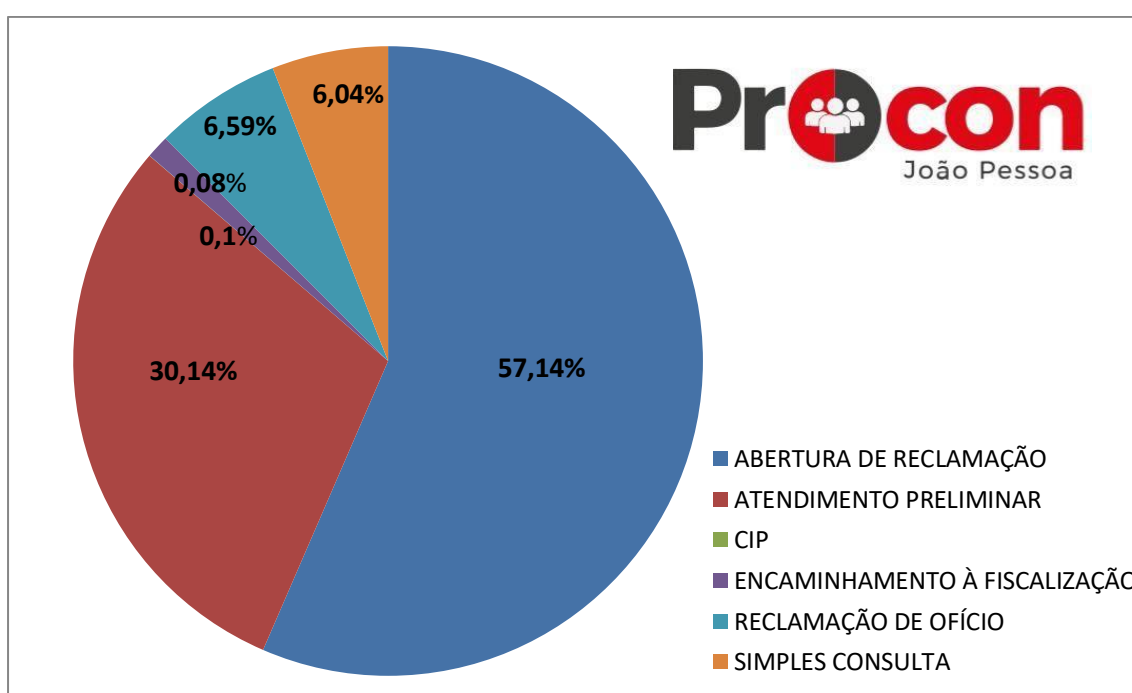
O Cadastro Estadual de Reclamação Fundamentada, evidencia os fornecedores com mais reclamações registradas junto ao PROCON JP no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

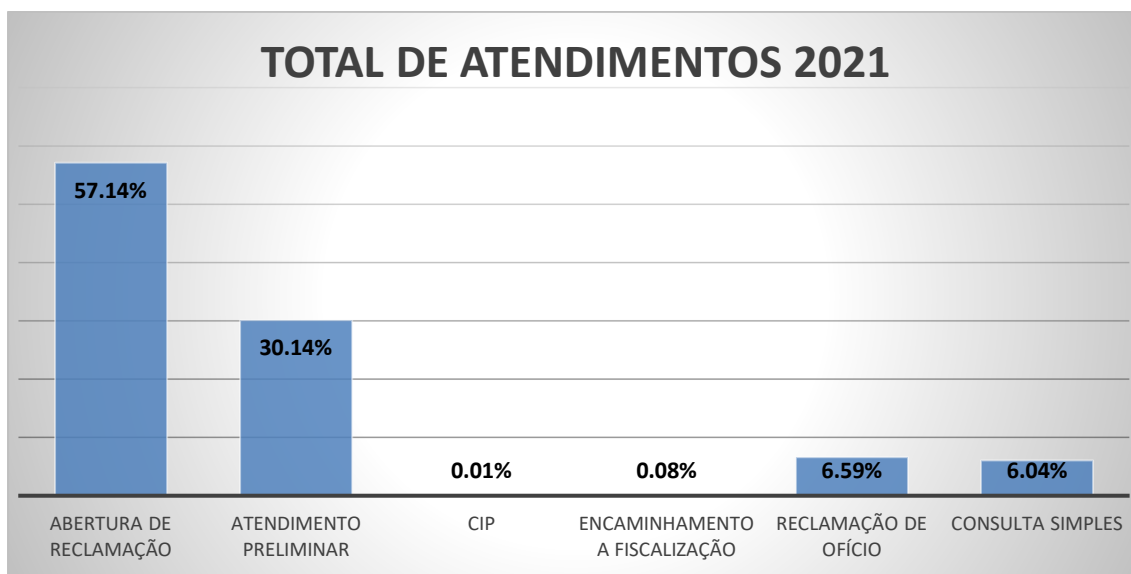
Apesar de um ano atípico, com Pandemia instaurada, o PROCON JP procurou atender de forma eficaz a demanda dos consumidores, tornando as relações de consumo mais harmônicas.

No ano de 2021, o SINDEC registrou o total de 11.156 atendimentos realizados pelo Procon Municipal de João Pessoa, onde destes, 6.375 foram aberturas diretas de reclamações, 3.362 atendimentos preliminares, 01 CIP, 09 encaminhamentos à fiscalização, 735 reclamações de ofício, 674 simples consulta.

Do total de atendimentos, 4.230 são reclamações fundamentadas, o que corresponde a 37,92%.

1. Total de atendimentos registrados em 2021





2. Reclamações registradas em 2021

Como se pode observar, em 2021, o tipo de atendimento de maior demanda foi a abertura direta de reclamação, que constitui a instauração do processo administrativo para apuração da infração ao direito do consumidor.

Os dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas em 2021 correspondem a 57,14% de todo atendimento registrado no órgão durante o período.

3. Ranking dos 10 fornecedores que mais atenderam as reclamações em 2021

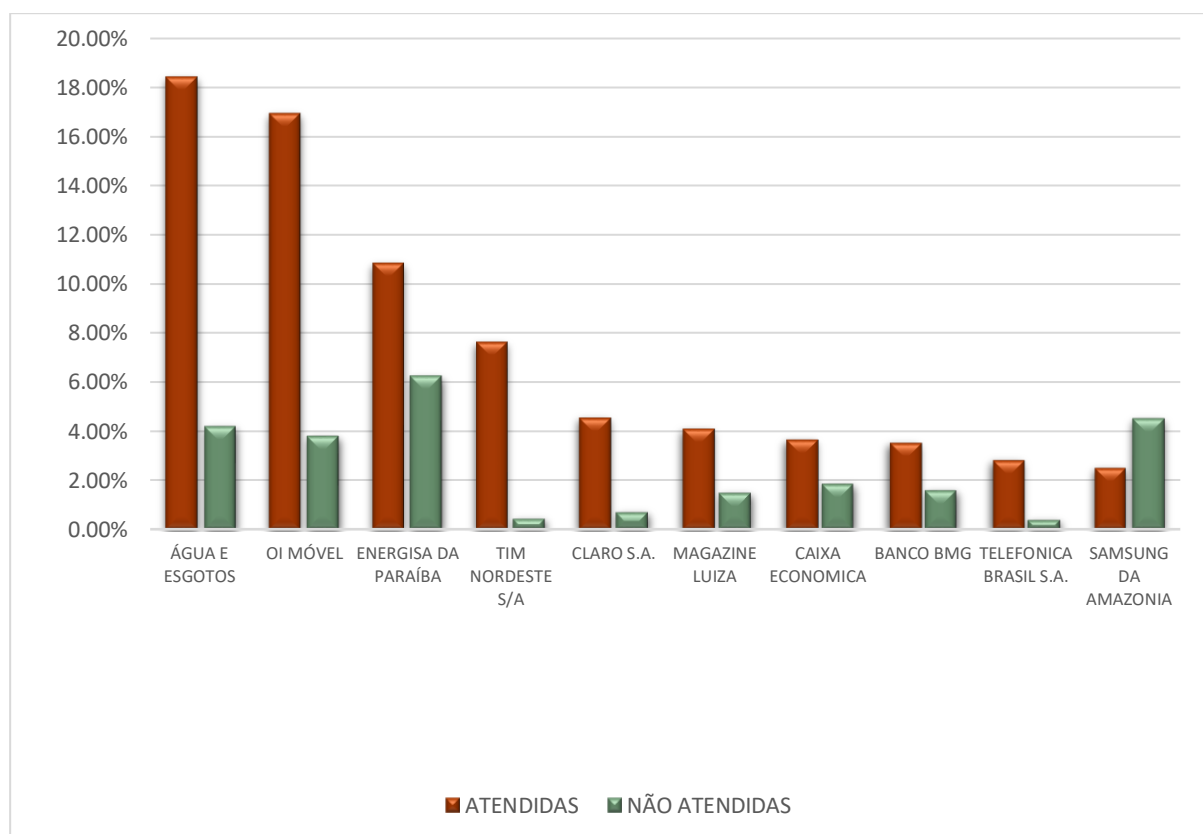
O ranking reúne os fornecedores que mais atenderam as reclamações registradas, ressaltando as empresas que, mesmo com muita demanda, se comprometeram a atender as reivindicações dos consumidores, estimulando a reciprocidade e harmonia comercial.

Assim, têm-se o ranking das 10 empresas:

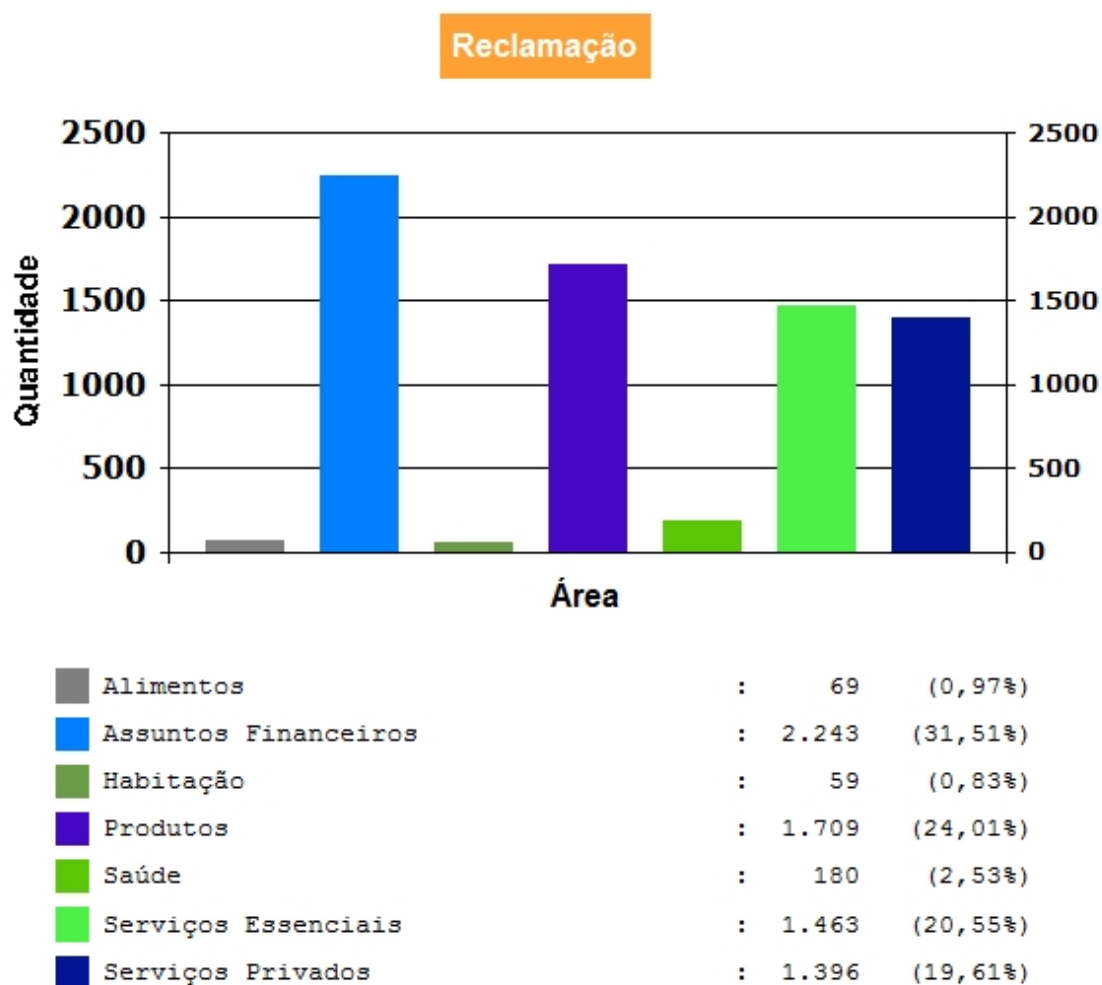
POSIÇÃO	RAZÃO SOCIAL	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS
1º	COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA	287	65

2º	OI MÓVEL	264	59
3º	ENERGISA DA PARAÍBA	169	97
4º	TIM NORDESTE S/A	119	07
5º	CLARO S.A.	71	11
6º	MAGAZINE LUIZA S.A - MATRIZ	64	23
7º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	57	29
8º	BANCO BMG	55	25
9º	TELEFONICA BRASIL S.A.	44	06
10º	SAMSUNG DA AMAZONIA	39	70

Melhor observado pelo seguinte gráfico:



4. Assuntos mais reclamados em abertura de reclamação



Destaca-se que, em 2021, em relação as reclamações, percebe-se que os assuntos financeiros são os maiores demandados, com mais de 30% das reclamações.

5. Ranking dos 10 fornecedores mais reclamados no PROCON JP

POSIÇÃO	RAZÃO SOCIAL	QUANTIDADE RECLAMAÇÕES	%
1º	OI MÓVEL	474	5,04
2º	COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA	443	4,71
3º	ENERGISA DA PARAÍBA	351	3,73
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	248	2,64
5º	MAGAZINE LUIZA S.A - MATRIZ	201	2,14

6º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	144	1,53
7º	BANCO PAN (ANTIGO PANAMERICANO)	143	1,52
8º	CLARO S.A.	141	1,5
9º	TIM NORDESTE S/A	131	1,39
10º	BANCO BMG	129	1,37

As reclamações formalizadas contra tais fornecedores, correspondem a 56,86% das reclamações fundamentadas em 2021.

O Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas 2021 pode ser consultado na íntegra no site www.proconjp.pb.gov.br.