Ranking de Fornecedores no Município de Rio Verde-GO

O cadastro municipal de reclamações fundamentadas apresenta um total de 640 reclamações contra 233 fornecedores. Deste total, 608 reclamações fundamentadas foram atendidas e, apenas 32 reclamações não foram atendidas. Considerando estes dados, apresentamos o ranking dos trinta fornecedores mais reclamados do cadastro e reclamações fundamentadas 2011:

FORNECEDOR POR RAZÃO SOCIAL		CNPJ RADICAL	QUANTIDADE		
			ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
1	Carlos Saraiva Importação e Comercio Ltda. (Ricardo Eletro)	25.760.877	44	0	44
2	Fujioka Eletro Imagem S.A.	01.008.713	36	0	36
3	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	00.280.273	36	0	36
4	Americel S/A. (Claro)	01.685.903	8	14	22
5	Globex Utilidades S/A. (Ponto Frio)	33.041.260	19	0	20
6	Lojas Americanas S.A.	33.014556	17	2	19
7	Magazine Luiza S/A	47.960.950	14	2	16
8	Saneamento de Goiás S/A (Saneago)	01.616.929	14	1	15
9	Novo Mundo Moveis e Utilidades Ltda.	01.534.080	14	0	14
10	Imobiliária Rei Empreendimentos Ltda.	37.374.964	14	0	14
11	Sony Ericsson Mobile Communications do Brasil Ltda.	04.667.337	13	0	13
12	Cemaz Ind. Eletrônica da Amazônia S/A (CCE)	04.169.843	12	0	12
13	Brasil Telecom S/A.	76.535.764	12	0	12
14	Motorola Industria Ltda.	01.472.720	10	1	11
15	Rede Eletrosom Ltda.	22.164.990	11	0	11
16	LG Electronics da Amazônia Ltda.	00.801.450	10	0	10
17	CELG Distribuição S.A – CELG D	01.543.032	7	0	7
18	Nokia do Brasil Tecnologia Ltda.	02.140.196	7	0	7
19	14 Brasil Telecom Celular S/A.	05.423.963	7	0	7
20	Casa Bahia Comercial Ltda. (Casas Bahia)	59.291.534	7	0	7
21	LG Electronics de São Paulo Ltda.	01.166.372	6	0	6
22	Positivo Informática S/A	81.243.735	5	0	5
23	Banco BMG S.A.	61.186.680	5	0	5
24	ZTE do Brasil Com., Serviços e Participações	05.216.804	5	0	5
25	Britânia Eletrodomésticos Ltda.	76.492.701	4	0	4
26	B2W Companhia Global de Varejo	00.776.574	4	0	4
27	Bradesco Administradora de Cartões de Crédito Ltda.	43.199.330	3	1	4
28	Semp Toshiba S.A	61.151.445	4	0	4
29	Eudes Peterson de Jesus (Monaliza Informática)	07.920.764	4	0	4
30	Cappax Com. de Equipamentos de Seg. Ltda.	08.828.069	4	0	4

Ranking Comparativo 2009, 2010 e 2011.

	2009	2010	2011
1	Sony Ericsson	Brasil Telecom	Ricardo Eletro
2	Ricardo Eletro	Ricardo Eletro	Fujioka
3	Fujioka	Sony Ericsson	Samsung
4	Samsung	Fujioka	Americel (claro)
5	Nokia do Brasil	Ponto Frio	Ponto Frio
6	Brasil Telecom	SANEAGO	Lojas Americanas
7	Casa Bahia	Nokia do Brasil	Magazine Luiza
8	Unimed	Monaliza Informatica	SANEAGO
9	Magazine Luiza	Magazine Luiza	Novo Mundo Moveis e Utilidades
10	LG Electronics	Bradesco Cartões	Imobiliária Rei

Comentários Gerais ao Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas

Como foi dito, o cadastro de reclamações fundamentadas serve à comunidade como ferramenta de consulta para o consumo consciente, porquanto o consumidor que, analisado os dados constantes deste cadastro, poderá exercer conscientemente o seu direito de escolha para consumir, sabendo qual fornecedor é o mais reclamado e se este atende ou não atende as demandas de consumo registradas nos órgãos públicos de defesa do consumidor.

A publicação do cadastro de reclamações fundamentadas está disposto art. 44 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e está como um dever aos órgãos públicos de defesa do consumidor, que deverão publicá-lo pelo menos uma vez por ano. Digamos que, assim como existem organizados em âmbito nacional os órgãos de proteção ao crédito (SERASA, SPC, CCF, etc.), que buscam restringir o acesso dos consumidores ao crédito através da sua inserção no rol de maus pagadores, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) conta com o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, que indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor, e isto servirá de consulta ao consumidor.

Atualmente, os órgãos públicos de defesa do consumidor contam com o sistema nacional de informação de defesa do consumidor (SINDEC), que é um software que integra, em rede, as ações e informações da defesa do consumidor em todo país, formando um todo harmônico para proteção estratégica e qualificada dos consumidores. Este sistema surgiu com o objetivo de cumprir efetivamente a política pública de defesa do consumidor instituída

pela Lei 8.078/90, bem como possibilitou a formação do cadastro de reclamações fundamentadas no âmbito municipal, estadual e federal.

Por sua vez, vale dizer que a população pode ter acesso às informações constantes do sistema SINDEC através da internet, no site http://www.mj.gov.br/sindec, sendo possível ao cidadão consultar em tempo real o atendimento feito pelo PROCON de sua cidade ou estado.

No âmbito municipal, o PROCON Rio Verde tem trabalhado arduamente de modo a garantir a harmonização e equilíbrio nas relações de consumo, bem como assegurar aos consumidores a melhor orientação e educação para o consumo. Como órgão integrado ao sistema nacional de informações de defesa do consumidor desde outubro de 2007, este órgão público de defesa do consumidor tem formulado anualmente o cadastro municipal de reclamações fundamentadas, que contempla um rol de fornecedores com demandas apreciadas e finalizadas por esta coordenadoria, consideradas como reclamações fundamentadas atendidas ou não atendidas pelos fornecedores.

Neste ano, levando em consideração ao período de 01/09/2010 a 31/10/2011, analisando os dados constantes do cadastro municipal de reclamações, verificamos que o registro predominante de demandas consideradas como fundamentadas, no assunto produtos que corresponde a 54,39% das reclamações, tiveram como reclamadas as grandes empresas varejistas (Ricardo Eletro, Fujioka, Ponto Frio, Lojas Americanas, Magazine Luiza e Americanas.com), que compuseram o ranking dos trinta mais reclamados de 2011. E, dentre os problemas mais reclamados esta o problema relacionado à garantia, desistência da compra, demora na entrega de produtos, venda enganosa. E dentre os produtos mais reclamados, merece destaque os aparelhos telefônicos celulares, computadores, geladeiras, fogões, fornos e televisores, que representam a maior parte dos problemas reclamados.

Dando seqüência, podemos verificar no cadastro municipal de reclamações que os consumidores tem tido muitos problemas com produtos fabricados pelas indústrias das grandes marcas, tais como: Samsung, Sony Ericsson, CCE, Motorola, LG Electronics, Nokia, Positivo Informática, ZTE do Brasil, Britânia e Semp Toshiba, e os problemas tem se relacionado com garantias, vício ou má qualidade do produto.

Todavia, torna-se oportuno dizer que muitos dos problemas relacionados com produtos, são demandados em conjunto entre o comerciante e o fabricante, e a iniciativa de

atendimento das pretensões dos consumidores, na maioria das vezes, parte dos fabricantes, enquanto que, infelizmente, os comerciantes passivamente tem esperado a resposta do fabricante, que realmente tem atendido ao consumidor.

Esta postura dos comerciantes, que aguardam sempre a solução do problema partir do fabricante do produto, reflete na falta de conhecimento jurídico da responsabilidade solidaria estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), que estabelece a responsabilidade entre todos os fornecedores da cadeia produtiva, incluindo nesta cadeia o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, o importador e o comerciante que contrata direitamente com o consumidor.

Vale mencionar também que parcela significativa de 12,5% das reclamações diz respeito a serviços essenciais, telefone, água, luz e transporte. Fato que nos leva a questionar se realmente o consumidor tem recebido uma adequada e eficaz prestação de serviço público conforme lhe garante o Código de Defesa do Consumidor.

O setor de telefonia sempre compõe o ranking dos trinta mais reclamados no cadastro de reclamações fundamentadas. Nota-se, desta vez, que a empresa Americel S.A (Claro) está entre os cinco fornecedores mais reclamados, e ainda encabeça o ranking de fornecedores que menos atendem ao consumidor. A sua concorrente Brasil Telecom S.A (13° colocado) e 14 Brasil Telecom Celular S.A (19° colocado) estão logo abaixo no ranking dos trinta mais reclamados, mas somente apresentaram reclamações fundamentadas onde as pretensões dos consumidores foram atendidas.

A empresa Saneamento de Goiás S/A (SANEAGO), desde o ano passado, tem figurado entre os dez fornecedores mais reclamados no cadastro municipal de reclamações fundamentadas, tendo como problemas reclamados: a cobrança indevida, reajustes abusivos e a recusa injustificada em prestar os serviços.

Por sua vez, a empresa distribuidora de energia elétrica CELG Distribuidora S.A, que ocupava a 23° colocação no ranking de reclamações de 2010, apresentou um aumento expressivo no numero de registro de reclamações, o que a fez saltar para a 17° colocação no ranking de fornecedores mais reclamados deste ano. Dentre os problemas mais reclamados, nos chama a atenção os problemas relacionados à manutenção do sistema de fornecimento de energia, que deveria garantir aos consumidores uma adequada, eficaz e segura prestação de serviço, mas o que se verifica são problemas relativos a danos matérias (queima de aparelhos) ocasionados pela falta de segurança na rede.

Dentro de serviços públicos essenciais ainda existe a assunto “transporte”, que contou com apenas uma empresa a Expresso São Luiz que apenas teve três reclamações fundamentadas, consideradas como atendidas.

Por sua vez, na área de assuntos financeiros, o cadastro municipal apresentou dados inexpressivos de reclamações para cada fornecedor, constando apenas duas instituições financeiras entre os trinta mais reclamados (Banco BMG e Bradesco Cartões).

No entanto, este resultado não demonstra que este setor tem melhorado seu atendimento ao consumidor. Ocorre que quando verificarmos o cadastro de reclamações como um todo, vislumbra-se que 8,75% reclamações fundamentadas corresponde a assuntos financeiros. Isto é, este montante de reclamações está dividido entre quarenta e três fornecedores, fato que demonstra que a quantidade de reclamações para este setor é grande em razão da grande quantidade de fornecedores no mercado de consumo, apesar de ser inexpressiva quando levamos em consideração a quantidade de reclamações por fornecedor.

Dentre os problemas mais reclamados em assuntos financeiros está a cobrança indevida, a não entrega de contrato, problemas com contratos, negativação indevida, lançamento desconhecido na fatura, credito consignado, entre outros.

Na área de “serviços privados” (auto escolas, oficinas, promotores de eventos, agencias de viagem, provedores de internet, publicidade, transportadoras, autônomos, dentre outros) correspondem a 6,87% das reclamações fundamentadas.

As demais áreas como saúde (1,25%), alimentos (0,31%) e habitação (3,43%), não tiveram um numero expressivo de reclamações. No entanto, nos chama a atenção a situação da empresa Imobiliária Reis Empreendimentos Ltda. que detém a maior parte dos negócios imobiliários desta cidade, mas que, pelo número de reclamações registradas neste órgão, acabou figurando no 10° lugar do ranking de reclamações fundamentadas, e tem apresentado problemas como cobrança de taxa indevida, não cumprimento de contrato, não entrega de escritura, dentre outros.

Enfim, analisando os dados cadastrais de reclamações fundamentadas, que no total somam 640 processos de reclamação finalizados, verifica-se ser inexpressivo este total diante de uma cidade do porte de Rio Verde, o que não significa que o mercado de consumo no município não encontra problemas e que está bom. Pelo contrário, este resultado

transparece que ainda existem pessoas que não reclamam pelas dificuldades que encontram exercitar seus direitos, ou pessoas que não reclamam porque não acreditam na força deste órgão, ou ainda aqueles procuram diretamente a justiça por possuírem melhores condições financeiras.

Em razão disso, cumpre aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor planejar, elaborar e executar a política de proteção e defesa do consumidor no âmbito de sua jurisdição e competência, gerando e divulgando o cadastro de reclamações fundamentadas, a fim de orientar melhor os consumidores de seus direitos e os incentivando a buscar a sua satisfação. Primando também pela aplicação da legislação de consumo e punição dos infratores, para que estas empresas reclamadas busquem atender de maneira rápida e prática as demandas dos consumidores.