

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON - LONDRINA

LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2008

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2008	2007	2006	2005
ATENDIMENTO (PESSOAL)	29.156	24.595	20.160	18.600
ATENDIMENTO (TELFÔNICO)	32.341	30.480	24.000	27.200
ATENDIMENTO (E-MAIL)	3.240	2.160	1.440	N/D
AUDIÊNCIAS	3.434	4.945	3.503	5.600
TOTAL GERAL	68.171	62.180	49.103	51.400

OCORRÊNCIAS REGISTRADAS POR ÁREA	2008	2007	2006	2005
ALIMENTOS	21	21	17	30
ASSUNTOS FINANCEIROS	3.525	2.028	832	665
CONSÓRCIO	48	52	59	52
HABITAÇÃO	130	151	86	175
Ñ RELAÇÃO CONSUMO (EXTRA PROCON)	1	1	9	3
PRODUTOS	3.064	2.523	1.496	1.087
SAÚDE	263	126	61	160
SERVIÇOS	4.054	2.222	1.335	2.153
TOTAL	11.106	7.124	3.895	4.325

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS EM 2008	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
ÁREA: SERVIÇOS			
TELEFONIA MÓVEL	1.205	29,72%	10,85%
TELEFONIA FIXA	649	16,01%	5,84%
TV POR ASSINATURA	369	9,10%	3,32%
DEMAIS ASSUNTOS	1.831	45,17%	16,49%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:		54,83%	20,02%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA		4.054	36,50%

ÁREA: ASSUNTOS FINANCEIROS			
FINANCEIRA	988	28,03%	8,90%
BANCO	1.252	35,52%	11,27%
CARTÃO DE CRÉDITO	947	26,87%	8,53%
DEMAIS ASSUNTOS	338	9,59%	3,04%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:		90,41%	28,70%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA		3.525	31,74%

ÁREA: PRODUTOS			
EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS	879	8,69%	7,91%
INFORMÁTICA	273	8,91%	2,46%
VEÍCULOS	255	8,32%	2,30%
DEMAIS ASSUNTOS	1.657	54,08%	14,92%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:		45,92%	12,67%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA		3.064	27,59%

SOMADOS OS 9 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:

6.817

61,38%

OCORRÊNCIAS RELACIONADAS À ÁREA DE TELEFONIA	2008	2007	2006	2005
PRODUTOS: EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS	879	959	551	273
SERVIÇOS: TELEFONIA (TOTAL FIXA + MÓVEL)	1.854	1.059	575	1.080
SERVIÇOS - TELEFONIA FIXA	649	369	235	451
SERVIÇOS - TELEFONIA MÓVEL	1.205	690	340	629
TOTAL	2.733	2.018	1.126	1.353

OBSERVAÇÕES:

1) OS REGISTROS NA ÁREA DE TELEFONIA (EQUIPAMENTO + MÓVEL + FIXA) CORRESPONDEM A 7,91% DAS RECLAMAÇÕES SOBRE PRODUTOS, 16,69% DAS RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS E A 24,60% DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PROCON EM 2008.

2) OS REGISTROS NA ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS CORRESPONDEM A 31,74% DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PROCON EM 2008.

3) Média de atendimentos diários, feitos pessoalmente: 110

PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

PRODUTOS	3.064	SERVIÇOS	4.054	ASSUNTOS FINANCEIROS	3.525
EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS	879	TELEFONIA CELULAR	1.205	FINANCEIRA	988
Produto com dano/defeitos	705	Cobrança indevida	531	Cobrança indevida	633
Produto deixado para conserto	50	Contrato - cancelamento	169	Taxa Boleto Bancário	170
Propaganda enganosa	31	Dúvida sobre cobrança	93	Contrato - cancel/não cumprima	62
INFORMÁTICA (Computador e Software)	273	TELEFONIA FIXA	649	BANCO	1.252
Produto com dano/defeitos	202	Cobrança indevida	338	Cobrança indevida	801
Produto deixado para conserto	20	Dúvida sobre cobrança	85	Fila para atendimento	86
Demora entrega/falta de entrega	11	Contrato - cancel/dificuld	69	Contrato - cancel/não cumprima	86
VEÍCULOS	255	TV POR ASSINATURA	369	CARTÃO DE CRÉDITO	947
Produto com dano/defeitos	134	Contrato - cancel/dificuld	150	Cobrança indevida	719
Contrato	29	Cobrança indevida	149	Contrato - cancelamento	124
Multas, transferência...	15	Outros	70	Serviço não solicitado	18