

INTRODUÇÃO

A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon, órgão subordinado à Secretaria da Justiça e da Defesa do Cidadania, considerando o artigo 44 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), divulga para conhecimento público, a relação de empresas que tiveram reclamações no Procon, no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 1993. Estão também incluídas as reclamações que deram entrada a partir de 1 de março de 1992, cujos processos administrativos não haviam sido concluídos até 31 de dezembro daquele ano. Estas foram divulgadas no cadastro de 1993 (março), constando como "solicitações em andamento".

Para fornecer ao consumidor informações completas, apresentamos na relação abaixo a situação de cada uma das empresas que tiveram ao menos uma reclamação fundamentada no Procon. Assim, estamos divulgando os números referentes a todos os tipos de atendimentos prestados pelo órgão, com exceção daqueles que denominamos "simples consultas".

Para melhor entendimento, explicamos cada um destes tipos de atendimento:

1) SIMPLES CONSULTA

Quando o consumidor tem apenas uma dúvida e consulta o órgão para a realização de um cálculo ou para obter algum tipo de orientação (estes casos não foram incluídos na lista que segue).

2) PRONTO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Quando o consumidor obtém resultado rápido e favorável em relação à sua solicitação. O Procon, através de uma carta ou contato telefônico com a empresa, consegue resolver rapidamente a pendência que originou a solicitação do consumidor.

3) SOLICITAÇÃO

Quando o problema trazido pelo consumidor não teve solução imediata e existe fundamento jurídico mínimo para a abertura de um expediente administrativo. Este expediente é denominado solicitação.

4) RECLAMAÇÃO

De acordo com o encaminhamento dado à solicitação, técnicos especializados determinam se o caso é considerado uma reclamação fundamentada. Convém ressaltar que as solicitações de consumidores só são consideradas reclamações se assim se configurarem depois de finalizados os trabalhos técnicos.

A relação que divulgamos adiante contém 5.574 reclamações fundamentadas que tiveram seus trabalhos concluídos até 25 de fevereiro de 1994, distribuídas entre 2.016 empresas.

De 1 de janeiro a 31 de dezembro de 1993, o Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor atendeu a 172.245 consumidores pessoalmente, por telefone e por carta. A relação de empresas reclamadas é apresentada em duas formas para facilitar a consulta:

A) POR ORDEM DE CLASSIFICAÇÃO QUANTITATIVA

A.1) Estalista enumera os fornecedores, em ordem decrescente, pela soma de reclamações fundamentadas, solucionadas ou não. Constam todas as empresas que tiveram pelo menos uma reclamação fundamentada (primeira coluna).

A.2) Contém também os números de atendimentos especificados nos itens "2" e "3", ou seja, a soma de pronto atendimento ao consumidor e solicitações (segunda coluna).

A.3) A terceira coluna totaliza os atendimentos dados em relação à empresa (soma dos números correspondentes às colunas descritas nos itens A.1 e A.2).

B) POR ORDEM ALFABÉTICA

B.1) As empresas estão dispostas em ordem alfabética.

B.2) Precedendo o nome do fornecedor, entre parênteses, é apresentada a classificação correspondente ao número de reclamações, ou seja, a posição da empresa na lista quantitativa.

B.3) Nas linhas abaixo do nome do fornecedor, são descritos os problemas que originaram os expedientes, separados nas colunas verticais em: 1) Pronto atendimento; 2) Solicitações em andamento e encerradas; 3) Reclamações solucionadas, não solucionadas e total; 4) Total geral.