Câmara Municipal de Mococa
PODER LEGISLATIVO

PROTOCOLO

Número	Data	Rubrica
614	19/03/2012	

DESPACHO
APROVADO
Sala das Sessões 19/03/2012

ADILSON A. GUISSO
PRESIDENTE

EMENTA

Solicita informações ao Prefeito Municipal sobre os serviços prestados pelo PROCON a população mocoquense.

REQUERIMENTO Nº 206 2012

REQUEIRO à Mesa, cumpridas as formalidades regimentais da Casa, após a manifestação do Nobre Plenário, seja oficiado ao Excelentíssimo Prefeito Municipal, Dr. Antônio Naufel, para que informe a esta Casa de Leis:

a) – Quais os serviços prestados pelo PROCON à população mocoquense?

b) – Informar o número de pessoas atendidas, mês a mês, de janeiro a dezembro de 2011, e o número de casos solucionados.

JUSTIFICATIVA: -

No último dia 15 de março, foi comemorado o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, quando o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90), completou 22 anos de história. Considerada uma legislação moderna, o CDC revolucionou as relações de consumo em todo o país, assegurando uma série de garantias e direitos aos consumidores, até então, considerado a parte mais fraca da relação comercial, face ao poderio econômico das empresas. A data nos remete a uma reflexão sobre os serviços prestados pelo PROCON em defesa do consumidor mocoquense, razão pela qual solicito as informações do presente requerimento.

Plenário Venerando Ribeiro da Silva, 19 de Março de 2012.

FRANCISCO SALES GABRIEL FERNANDES
CHICO DO SINDICATO – Vereador -

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA

Estado de São Paulo

Gabinete do Prefeito

Of. Nº 458/2012

MOCOCA, 03 de abril de 2012.

CÂMARA MUNICIPAL
- MOCOCA -
PROTOCOLO

NUMERO	DATA	RUBRICA
849	04.04.12	

Senhor Presidente:

Em atenção à solicitação de informações sobre os serviços prestados pelo PROCON à população mocoquense, constante do Requerimento nº **206/2012**, de autoria do Vereador Francisco Sales Gabriel Fernandes, e aprovado pelo Plenário dessa Douta Câmara, segue resposta anexa.

Reiteramos a Vossa Excelência os nossos protestos de consideração e apreço.

Atenciosamente

DR. ANTONIO NAUFEL
Prefeito Municipal

DESPACHO
Para o Expediente da Próxima Sessão CM em 09/04/2012

ADILSON A. GUISSO
PRESIDENTE

CIENTE OS SENHORES VEREADORES. ARQUIVE-SE
Sala das Sessões 09/04/2012

ADILSON A. GUISSO
PRESIDENTE

Exmo. Sr.
ADILSON APARECIDO GUISSO
DD. Presidente da Câmara Municipal de Mococa
MOCOCA – SP

PROCON MUNICIPAL DE MOCOCA
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro
Cep.: 13730-040 – Mococa-SP. – (19)3666-5059/5062

Ofício nº 01/2012

Ao Sr.
Edson Luiz Freitas
DD. Diretor Administrativo da Prefeitura Municipal de
Mococa-SP.

Ref.: Resposta ao Requerimento nº 614/2012.

Prezado Diretor,

Em resposta ao Requerimento nº 614, datado de 19/03/2012 de autoria do ilustre Vereador **Francisco Sales G. Fernandes**, temos a informar que este **Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor**, tem como principal objetivo prestar atendimento aos Consumidores do nosso município, bem como de municípios vizinhos; desenvolvendo ações para que sejam cumpridas as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8078/90, bem como de outras legislações consumeristas paralelas, exercendo assim, os seguintes serviços:

- Fornecimento de informações e simples consultas;
- Atendimentos e Reclamações via On Line;
- Elaboração e emissão de Consulta de Informações Preliminares - CIP;
- Acompanhamento sobre o andamento das CIP's e Análise das "Defesas";
- Abertura de Reclamações com agendamento de Audiência Conciliatória;
- Realização de Audiências Conciliatórias;
- Emissão de Certidão Negativa.

Ressaltamos que, com relação à resposta do segundo quesito(***b***) pleiteado pelo ilustre Vereador, segue em anexo cópia do **Relatório da Estatística do Atendimento por Assunto e Problema** do período compreendido entre 01/01/2011 à 31/12/2011, devidamente separado por Área/Assunto, o qual espelha detalhadamente todos os atendimentos prestados no ano todo; estando todos os documentos originais disponíveis para consultas em nossos arquivos.

Sem mais para o momento, nos colocamos a disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários, aproveitando da oportunidade para expressar a Vossa Senhoria e aos ilustres membros da Câmara Municipal, os nossos protestos de elevada estima e considerações.

Atenciosamente,

Mococa-SP, 02 de Abril de 2012.

Flávia Magda Rosário
Coordenadora do Procon de Mococa

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Estatística do Atendimento por Assunto e Problema

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

ÁREA: 1.Alimentos

Assunto: **A291 - Ração animal**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
A051 - Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1
TOTAL da area 1.Alimentos	0	1	0	1

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Estatística do Atendimento por Assunto e Problema

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

ÁREA: 2.Saúde

Assunto: **S019 - Convênio de Assistência Médica / Odontológica**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
S011 - Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	0	1	0	1
S400 - Negativa de Cobertura	0	1	0	1
Total do assunto	0	2	0	2

Assunto: **S193 - Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
S030 - Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1
TOTAL da area 2.Saúde	0	3	0	3

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Estatística do Atendimento por Assunto e Problema

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

ÁREA: 3.Habitação

TOTAL da area 3.Habitação	0	0	0	0

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Estatística do Atendimento por Assunto e Problema

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

ÁREA: 4.Produtos

Assunto: **P013 - Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **P044 - Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	1	1	0	2
Total do assunto	1	1	0	2

Assunto: **P058 - Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Vídeo, CD)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **P061 - Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	5	0	6
Total do assunto	1	5	0	6

Assunto: **P075 - Fogão e Microondas**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	0	2	0	2
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
Total do assunto	0	3	0	3

Assunto: **P089 - Geladeira e Freezer**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	0	6	1	7
Total do assunto	0	6	1	7

Assunto: **P092 - Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	0	2	0	2
P060 - Não entrega/demora na entrega do	0	2	1	3

produto				
Total do assunto	0	4	1	5

Assunto: **P105 - Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	6	0	7
P056 - Produto entregue diferente do pedido	0	1	0	1
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
Total do assunto	1	8	0	9

Assunto: **P119 - Eletroportáteis (Batedeira, Liqüidificador, Espremedor de Frutas, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	2	1	0	3
Total do assunto	2	1	0	3

Assunto: **P140 - Colchão**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	0	2	0	2
Total do assunto	0	2	0	2

Assunto: **P153 - Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	5	32	1	38
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	2	0	2
P133 - Produto entregue incompleto	1	0	0	1
Total do assunto	6	34	1	41

Assunto: **P167 - Microcomputador / Produtos de Informática**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	13	0	14
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	3	1	4
Total do assunto	1	16	1	18

Assunto: **P170 - Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	0	1	0	1
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
P190 - Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)	0	1	0	1
Total do assunto	0	3	0	3

Assunto: **P198 - Artigo de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	2	2	0	4
P060 - Não entrega/demora na entrega do				

produto	1	0	0	1
Total do assunto	3	2	0	5

Assunto: **P200 - Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	0	0	1
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	2	2	0	4
P190 - Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)	1	3	0	4
Total do assunto	4	5	0	9

Assunto: **P228 - Artigo Esportivo / Lazer (Bola, Raquete, Rede, Cotoveleira, Arma, Baralho, Roleta, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	1	1	1	3
Total do assunto	1	1	1	3

Assunto: **P259 - Purificador de Água / Filtro**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P148 - Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **P262 - Brinquedos**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	1	1	3
Total do assunto	1	1	1	3

Assunto: **P310 - Ferramenta (Alicate, Cortador de Grama, Furadeira, Pá, Pincel, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **P337 - Material de Escritório / Escola (Arquivo, Borracha, Clipes, Grampeador, Sulfite, Caderno, Caneta, Apontador, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P148 - Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1	0	1
P190 - Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)	0	1	0	1
Total do assunto	0	2	0	2

Assunto: **P354 - Móveis Para Banheiro**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **P368 - Móveis Para Quarto**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **P399 - Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **P401 - Produtos Doméstico (Escada, Balança, Overloque, Máquina de Costura / Tricô, Vassoura, Escova, Rodo, Saco de Lixo, Palha de Aço)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **P415 - Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **P432 - Carro Nacional Zero (Montadora)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **P463 - Vestuário (Calçado / Roupa)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	1	1	0	2
P152 - Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1	0	1
P190 - Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)	0	1	0	1
Total do assunto	1	3	0	4

Assunto: **P480 - Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **P538 - Eletrodoméstico Importado**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	1	1	0	2
Total do assunto	1	1	0	2

Assunto: **P541 - Eletroeletrônico Importado**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
P041 - Produto entregue com danos/defeitos	1	4	1	6
P060 - Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	0	1
Total do assunto	1	5	1	7
TOTAL da area 4.Produtos	27	111	7	145

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Estatística do Atendimento por Assunto e Problema

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

ÁREA: 5.Serviços Essenciais

Assunto: **R102 - Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R127 - Cobrança indevida/abusiva	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **R365 - Água / Esgoto**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **R382 - Energia Elétrica**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R020 - Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	2	0	0	2
R035 - Serviço não concluído /Fornecimento parcial	1	0	0	1
R040 - Dano material/pessoal decorrente do serviço	0	1	0	1
R127 - Cobrança indevida/abusiva	2	1	0	3
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	3	0	0	3
Total do assunto	8	2	0	10

Assunto: **R396 - Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R020 - Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	2	0	0	2
R127 - Cobrança indevida/abusiva	1	0	0	1
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1	0	0	1
Total do assunto	4	0	0	4

Assunto: **R409 - Telefonia Celular**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R016 - Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	1	0	0	1
R020 - Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0	0	1
R108 - Desistência do serviço (artigo 49 -	2	0	0	2

descumprimento)				
R127 - Cobrança indevida/abusiva	14	0	0	14
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	16	0	0	16
Total do assunto	34	0	0	34
TOTAL da area 5.Serviços Essenciais	47	3	0	50

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Estatística do Atendimento por Assunto e Problema

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

ÁREA: 6.Assuntos Financeiros

Assunto: **F018 - Banco comercial**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
F048 - Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)	3	0	0	3
F052 - Cobrança indevida.	2	8	0	10
F086 - Calculo de antecipação de prestação	1	28	0	29
F090 - Calculo de prestação em atraso	1	2	0	3
Total do assunto	7	38	0	45

Assunto: **F021 - Cartão de Crédito**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
F048 - Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)	0	3	0	3
F052 - Cobrança indevida.	3	12	0	15
F067 - Retirada de credito sem comunicação previa.	0	1	0	1
F090 - Calculo de prestação em atraso	12	0	0	12
Total do assunto	15	16	0	31

Assunto: **F035 - Cartão de Loja**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
F048 - Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)	2	0	0	2
F052 - Cobrança indevida.	1	3	0	4
F090 - Calculo de prestação em atraso	7	0	0	7
Total do assunto	10	3	0	13

Assunto: **F100 - Empresa de Cobrança**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
F090 - Calculo de prestação em atraso	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **F113 - Financeira**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
F014 - Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.	1	0	0	1
F048 - Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)	1	0	0	1
F052 - Cobrança indevida.	3	1	0	4
F086 - Calculo de antecipação de prestação	0	3	0	3
F332 - Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito	0	1	0	1

Total do assunto	5	5	0	10

Assunto: **F189 - Titulo de Capitalização**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
F048 - Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1
TOTAL da area 6.Assuntos Financeiros	38	63	0	101

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Estatística do Atendimento por Assunto e Problema

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

ÁREA: 7.Fiscalização

TOTAL da area 7.Fiscalização	0	0	0	0

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Estatística do Atendimento por Assunto e Problema

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

ÁREA: 8.Serviços Privados

Assunto: **R010 - Escola (Pré, 1°, 2° Graus e Superior)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **R024 - Curso de Informática**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **R041 - Cursos Livres Outros**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **R102 - Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R108 - Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	2	0	2
Total do assunto	0	2	0	2

Assunto: **R133 - Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R127 - Cobrança indevida/abusiva	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **R178 - Assistência Técnica**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1	0	0	1
Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **R273 - TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R127 - Cobrança indevida/abusiva	1	0	0	1

Total do assunto	1	0	0	1

Assunto: **R290 - Despachante**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R127 - Cobrança indevida/abusiva	0	1	0	1
Total do assunto	0	1	0	1

Assunto: **R396 - Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R016 - Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	6	0	0	6
R020 - Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	2	0	0	2
R054 - Serviço em desacordo com norma/lei	1	0	0	1
R069 - Recusa injustificada em prestar serviço	1	0	0	1
R108 - Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	2	0	0	2
R127 - Cobrança indevida/abusiva	21	0	0	21
R131 - Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	1	0	0	1
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	34	0	0	34
R219 - Contrato - Rescisão/alteração unilateral	4	0	0	4
Total do assunto	72	0	0	72

Assunto: **R409 - Telefonia Celular**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R016 - Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	2	0	0	2
R020 - Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	3	0	0	3
R069 - Recusa injustificada em prestar serviço	1	0	0	1
R108 - Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	3	0	0	3
R127 - Cobrança indevida/abusiva	20	1	0	21
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	26	0	0	26
R150 - Venda/Oferta/publicidade enganosa.	2	0	0	2
R204 - Roubo/furto	1	0	0	1
R219 - Contrato - Rescisão/alteração unilateral	6	0	0	6
Total do assunto	64	1	0	65

Assunto: **R474 - Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)**

Problema(s):	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
R016 - Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	1	0	0	1
R108 - Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	2	0	0	2
R127 - Cobrança indevida/abusiva	13	0	0	13
R146 - Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	2	1	0	3
Total do assunto	18	1	0	19

TOTAL da area 8.Serviços Privados	159	6	0	165

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

Frequência de Assuntos e Problemas por Área

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

EXTRA PROCON

	Cons	Cartas	Recl.	TOTAL
TOTAL EXTRA PROCON	53	0	0	53

Prefeitura Municipal de Mococa
Procon Municipal de Mococa
Rua Dr. Munis Barretto, 82 – Centro – Mococa-SP.
CEP. 13730-040 – Tel.: (19)3666-5059/5062

PROCON MOCOCA-SP

Frequência de Assuntos e Problemas por Área

Pessoal

Período: 01/01/2011 até 31/12/2011

RESUMO

Área	Consultas	Cartas	Reclamações	TOTAL
Alimentos	0	1	0	1
Assuntos Financeiros	38	63	0	101
Fiscalização	0	0	0	0
Habitação	0	0	0	0
Produtos	27	111	7	145
Saúde	0	3	0	3
Serviços Essenciais	47	3	0	50
Serviços Privados	159	6	0	165
EXTRA PROCON	53	0	0	53
TOTAL	**324**	**187**	**7**	**518**