

RANKING DE RECLAMAÇÕES

Evolução das reclamações no Procon de Joinville nos últimos três anos:

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

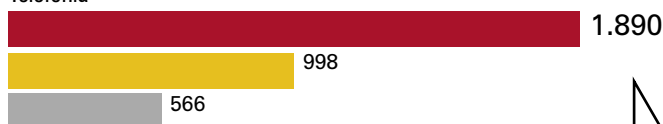
Produtos



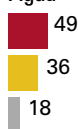
Prestação de serviços



Telefonia



Água




Luz





Para o coordenador do Procon, a queda de 70% em dois anos nas reclamações sobre telefonia aconteceu por melhoria no atendimento por parte das operadoras.


(FONTE: PROCON JOINVILLE)


PRINCIPAIS MOTIVOS

 **PRODUTOS**
Líderes do ranking, com 2.241 reclamações em 2011. Neste caso, a maioria das queixas são relativas aos aparelhos de celular e suas assistências técnicas.

 **ÁGUA**
Cobranças indevidas e problemas no fornecimento de água foram registradas 18 vezes pelo Procon no ano passado.

 **LUZ**
Foram 11 reclamações em 2011, a maioria delas por causa de cobrança de valores indevidos.

 **TELEFONIA**
Apesar do número de reclamações ter caído 43,2% em 2011, passando de 998 para 566 queixas, os problemas com operadoras de telefonia fixa e móvel continuam ocupando o terceiro lugar na lista do Procon.

 **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**
O segundo colocado soma 1.431 denúncias em 2011. A categoria contempla contratos, serviços vendidos por bancos e comércio. Mas, nesse segmento, a campeã de reclamações são os contratos com escolas e cursos.