

A Fundação Procon SP destaca no universo de atendimentos do 1º semestre de 2015, os três produtos mais reclamados por vício (defeito) de qualidade.

No segundo quadro apresentamos os fornecedores mais demandados por produto.

Produtos mais reclamados por vício

ordem	Produto	CIP's jan a jun / 2015	Índice de Solução
1º	Aparelho celular	2.709	79%
2º	Produtos da Linha Branca	1.325	76%
3º	Microcomputador / Produtos de Informática	1.188	72%

Entre os produtos mais reclamados por vício no primeiro semestre de 2015, temos os aparelhos celulares em primeiro lugar, representando cerca de 30% do universo analisado. Em segundo lugar – cerca de 15% das demandas – estão os produtos da linha branca que abrangem fogão, micro-ondas, geladeira, máquinas de lavar e secar roupas. O terceiro lugar é ocupado pelo grupo dos computadores, notebooks, tablets e produtos de informática com 13%.

Ranking Fornecedores – Problema Vício no produto – por Produto

Produto ordem	Fornecedor	CIP's jan a jun / 2015	Índice de Solução
1º Aparelho celular			
1º	Sony	865	69%
2º	Motorola	535	86%
3º	Samsung	497	95%
4º	Microsoft Nokia	114	86%
5º	LG	109	89%
2º Produtos da linha branca			
1º	Electrolux	331	80%
2º	Whirlpool / Brastemp / Consul	308	76%
3º	Mabe / GE / Dako / Continental	202	66%
4º	Samsung	29	67%
5º	Esmaltec	22	56%
3º Microcomputador / Produtos de Informática			
1º	Lenovo / CCE	322	80%
2º	Positivo	165	59%
3º	Dell	74	80%
4º	DL	48	60%
5º	HP	45	86%

Em aparelho celular destaca-se no primeiro lugar a marca Sony, bem acima do segundo colocado e com o menor índice de solução entre os cinco fornecedores listados (69%).

A Electrolux lidera o ranking referente aos Produtos da Linha Branca e a Esmaltec apresenta o pior índice de solução (56%).

O Ranking de Microcomputador e Produtos de Informática apresenta a Lenovo CCE em primeiro lugar com quase o dobro de demandas do segundo colocado – Positivo – que teve o índice de solução mais baixo (59%).

Fonte: Sindec

Abrange os registros da Fundação Procon SP, considerando CIPs (Cartas de Informação Preliminar), emitidas para empresas fabricantes dos produtos e classificadas no problema: Vício no Produto.

O Índice de Solução foi apurado pelo período de janeiro a abril de 2015

Elaborado em 17/jul/2015

Equipe de Estudos e Gestão da Informação

DAOC – Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Fundação Procon SP