

# PRADÓPOLIS



## RANKING MUNICIPAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2019

15 de março de 2020



**Prefeitura Municipal de Pradópolis**  
Diretoria de Administração Geral  
PROCON DE PRADÓPOLIS



## APRESENTAÇÃO

Pela sexta vez o Cadastro de Reclamações Fundamentadas está sendo divulgado por este PROCON Municipal de Pradópolis-SP, em nosso quarto ano ininterrupto de atividades.

Em um contexto de reflexão sobre os diversos ataques ao Direito Consumerista, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2019 mostra-se como uma fonte de informação para o consumidor. Mais do que isto, a publicação desse Cadastro atende às disposições constitucionais do art. 5º, inciso XXXII da Constituição Federal, bem como o art. 44 da lei 8078/90. Também poderão ser visualizadas nos endereços eletrônicos (*sites*) <https://proconempradopolis.negocio.site> e <http://www.pradopolis.sp.gov.br/portal> assim como no Diário Oficial do Município desta cidade.

A seguir, apresentamos todos os procedimentos envolvidos e o tratamento que lhes foi dado, mas o que se chama de RECLAMAÇÕES FUNDAMENTAS são as demandas dos consumidores que não foram atendidas pelos fornecedores em um primeiro momento e depois foram formalizadas, ganhando o caráter de PROCESSO ADMINISTRATIVO.

Os destaques daquele ano foram as intensificações nas resoluções das demandas dos consumidores antes que o pedido se transformasse em uma reclamação formal, que repercutiram em um aumento destas soluções em mais de 234% comparados ao ano de 2018. Também, o índice de procedimentos que envolvem orientações, consultas, atendimentos, cartas, mensagens eletrônicas a fornecedores para chegar àquele fim, dentre outros, teve acréscimo de 371%.

Outras atividades importantes naquele ano foram as palestras, criação do site do Procon municipal e postagens naquele site para publicar e informar os consumidores sobre seus direitos e como garanti-los. Também, cursos de capacitação, palestras de treinamento e interação com outros Procons, bem como o 1º Congresso Internacional sobre Defesa do Consumidor em São Paulo-SP trouxeram bagagem e conhecimento técnico para melhor atender estes consumidores.



**Lamark dos Reis**  
Coordenador do PROCON  
Pradópolis - SP  
(16) 3981-1012  
procon@pradopolis.sp.gov.br  
www.pradopolis.sp.gov.br



<b>PROCEDIMENTOS REALIZADOS em 2019</b>	<b>Quantidade</b>	
Atendimentos	1.717	41,03%
Despachos	517	12,35%
Tratamento de correspondências/telefonemas	853	20,38%
Resposta/avisos/redirecionamentos	1.098	26,24%
<b>TOTAL =</b>	<b>4.185</b>	
PROCEDIMENTOS RESOLVIDOS sem reclamação formal	<b>4.002</b>	95,63%
RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS	<b>183</b>	4,37%
RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS	88	2,10%
RECLAMAÇÕES ENCERRADAS	10	2,38%
RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS	85	2,03%

<b>RANKING GERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2019</b>				
<b>Posição</b>	<b>FORNECEDORA</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>		
	<b>Problema</b>	<b>ATEND</b>	<b>NÃO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1º</b>	<b>CAIXA ECONOMICA FEDERAL</b>	<b>62</b>		
	Cobrança indevida.	45	14	59
	Negativado indevidamente	1	0	1
	Venda casada	0	2	2
<b>2º</b>	<b>CAIXA SEGUROS S.A</b>	<b>61</b>		
	Cobrança indevida.	45	13	58
	Negativado indevidamente	1	0	1
	Venda casada	0	2	2
<b>3º</b>	<b>BANCO DO BRASIL S.A</b>	<b>23</b>		
	Não entrega de cópia do contrato	1	0	1
	Cobrança indevida.	0	21	21
	SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	0	1	1
<b>4º</b>	<b>SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA</b>	<b>21</b>		
	Cobrança indevida/abusiva	1	1	2
	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	12	7	19
<b>5º</b>	<b>BRASIL CARD ADMIN. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA</b>	<b>6</b>		
	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	0	2	2
	Cobrança indevida.	1	3	4
<b>6º</b>	<b>COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL</b>	<b>5</b>		
	Cobrança indevida.	0	5	5
<b>7º</b>	<b>CLARO S.A</b>	<b>5</b>		
	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1	1
	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0	1
	Cobrança indevida/abusiva	3	0	3

8º	<b>TIM CELULAR S.A</b>	<b>4</b>		
	Cobrança de embalagem (sacolas)	1	0	1
	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	0	1	1
	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1	1
	<b>TIM - FILIAL SÃO PAULO</b>			
	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0	1
9º	<b>BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A</b>	<b>3</b>		
	Cobrança indevida.	0	3	3
10º	<b>FINANCEIRA ALFA S.A.</b>	<b>3</b>		
	Cobrança indevida.	0	3	3
11º	<b>MAGAZINE LUIZA S.A</b>	<b>3</b>		
	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0	1
	Não comunicação de negativação	1	0	1
	Defeito/Risco à saúde e segurança	1	0	1
12º	<b>VIA VAREJO CASAS BAHIA</b>	<b>3</b>		
	Venda enganosa	1	0	1
	Desistência de compra (cancelamento de compra)	1	0	1
	Produto com vício	1	0	1
13º	<b>BANCO BMG S.A</b>	<b>2</b>		
	Contrato (não cumprimento, alteração, irregularidade, rescisão, etc.)	0	1	1
	Cobrança indevida.	0	1	1
14º	<b>BANCO CSF S.A</b>	<b>2</b>		
	<b>CARTÃO CARREFOUR</b>			
	Cobrança indevida.	0	2	2
15º	<b>BANCO ITAU CONSIGNADO S.A.</b>	<b>2</b>		
	Cobrança indevida.	0	2	2
16º	<b>CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA</b>	<b>2</b>		
	Produto com vício	0	2	2
17º	<b>LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA</b>	<b>2</b>		
	Produto com vício	0	2	2
18º	<b>SOCIED ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA</b>	<b>2</b>		
	Cobrança indevida/abusiva	0	2	2
19º	<b>LUIZACRED S.A. SOC CREDITO, FINANCIAMENTO</b>	<b>2</b>		
	Não comunicação de negativação	1	0	1
	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	0	1	1
20º	<b>SV VIAGENS LTDA SUBMARINO VIAGENS</b>	<b>2</b>		
	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	0	1	1
	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1	0	1
21º	<b>AYMORE CRED FINANÇ E INVESTIMENTO S.A</b>	<b>2</b>		
	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1	1
	Cobrança indevida.	1	0	1
22º	<b>ELETROZEMA S.A</b>	<b>2</b>		
	Produto com vício	2	0	2
23º	<b>ABND INTERMEDIÇÃO DE NEGOCIOS EIRELI</b>	<b>1</b>		
	<b>BECCRED PROMOTORA</b>			
	Cobrança indevida.	0	1	1

24º	<b>CPFL - COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ</b>	1		
	Dano material/pessoal decorrente do serviço	0	1	1
25º	<b>ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S.A</b>	1		
	<b>PERNAMBUCANAS</b>			
	Calculo de prestação em atraso	0	1	1
26º	<b>ASSOCIAÇÃO E CLUBE ASSIST. AO SERV. PUB.</b>	1		
	<b>PREVASSIST</b>			
	Cobrança indevida.	0	1	1
27º	<b>AUTO MACHINE 00030473</b>	1		
	Produto com vício	0	1	1
28º	<b>BANCO LOSANGO S.A</b>	1		
	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	0	1	1
29º	<b>BANCO SAFRA S A</b>	1		
	Cobrança indevida.	0	1	1
30º	<b>BEL MICRO COMPUTADORES LTDA</b>	1		
	<b>3 GREEN TECHNOLOGY</b>			
	Produto com vício	0	1	1
31º	<b>BPP INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.</b>	1		
	<b>BRASIL PRE-PAGOS ADMIN CARTÕES</b>			
	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	1
32º	<b>CCG - EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA</b>	1		
	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	0	1	1
33º	<b>GARDIANO CURSOS E TREINAMENTOS LTDA</b>	1		
	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	0	1	1
34º	<b>GUARANY INCORPORADORA SPE LTDA</b>	1		
	Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	0	1	1
35º	<b>KEYLA MYRIAM IGLESIAS MOREIRA</b>	1		
	<b>GRIFFE K. BABY</b>			
	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	1
36º	<b>L.A.M. FOLINI</b>	1		
	<b>MUNDIAL EDITORA ME</b>			
	Cobrança de valor quando o produto e devolvido	0	1	1
37º	<b>MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PGTO LTDA</b>	1		
	Cobrança indevida.	0	1	1
38º	<b>MEGA STAR ARTIG MEDICOS E ORTOPEDICOS EIRELI</b>	1		
	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	1	1
39º	<b>MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA.</b>	1		
	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	1
40º	<b>METROPOLITANA EDUCAÇÃO LTDA</b>	1		
	<b>FACULDADE METROPOLITANA</b>			
	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	0	1	1
41º	<b>NETWORK APOIO E GESTAO ADM EIRELI</b>	1		
	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	1	1
42º	<b>ORIGINAL VEICULOS LTDA</b>	1		
	Produto com vício	0	1	1
43º	<b>P.C. NOGUEIRA VEICULOS RIBEIRAO EIRELI</b>	1		
	<b>AUTO MAIS VEICULOS</b>			
	Contrato/pedido/orçamento (descumprimento)	0	1	1

44°	<b>PAG S.A MEIOS DE PAGAMENTO</b>	1		
	Cobrança indevida.	0	1	1
45°	<b>PARQUE DAS ÁRVORES EMPREEND IMOB SPE LTDA</b>	1		
	<b>PARQUE DAS ARVORES</b>	1		
	Não cumprimento do contrato/proposta	0	1	1
46°	<b>PAULISTA SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTD</b>	1		
	<b>PSERV.</b>	1		
	Cobrança indevida.	0	1	1
47°	<b>RAGAZZI &amp; OLIVEIRA URBANISMO LTDA.</b>	1		
	<b>R&amp;O URBANISMO</b>	1		
	Cobrança de multa acima do permitido pela lei (distrato)	0	1	1
48°	<b>SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA</b>	1		
	Produto com vício	0	1	1
49°	<b>SAN MARINO NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA</b>	1		
	<b>NOVA PRADÓPOLIS</b>	1		
	Aplicação da tabela price	0	1	1
50°	<b>SAO FRANCISCO ODONTOLOGIA LTDA</b>	1		
	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	0	1	1
51°	<b>SERVICE PREMIUM RECUPERADORA CREDITOS LTDA</b>	1		
	Cobrança indevida.	0	1	1
52°	<b>CENTRO UNIVERSITÁRIO ESTÁCIO RIBEIRÃO PRETO</b>	1		
	Cobrança indevida/abusiva	0	1	1
53°	<b>VIAÇÃO COMETA S.A</b>	1		
	Vício de qualidade (mal executado)	0	1	1
54°	<b>WAGNER SOUSA DO ROSARIO</b>	1		
	<b>WSR FORRO PVC E SERVICOS LTDA</b>	1		
	Serviço não fornecido (instalação)	0	1	1
55°	<b>BANCO PAN S.A</b>	1		
	Cobrança indevida.	1	0	1
56°	<b>RODRIGUES &amp; RIGUETO LTDA - ME</b>	1		
	<b>PREPARA CURSOS UNIDADE PRADÓPOLIS</b>	1		
	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0	1
57°	<b>MOVEEDU INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO LTDA</b>	1		
	<b>PREPARA CURSOS PROFISSIONALIZANTES</b>	1		
	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0	1
58°	<b>BV FINANCEIRA S.A- CRED FINANCIAM E INVEST</b>	1		
	Compra de veículo (multa, transferência, alienação, documentação)	1	0	1
59°	<b>C&amp;A MODAS SA</b>	1		
	Produto com vício	1	0	1
60°	<b>CARP EQUIP E UTILIDADES DOMESTICAS EIRELI-M</b>	1		
	Produto com vício	1	0	1
61°	<b>CESDE IND E COM DE ELETRODOMÉSTICOS LTD</b>	1		
	<b>MALLORY</b>	1		
	Produto com vício	1	0	1
62°	<b>FRILUX INDUSTRIA E COMERCIO DE REFRIGERAÇÃO EIRELI</b>	1		
	Produto com vício	1	0	1
63°	<b>BLUE GROUP PARTICIPAÇÕES COM ELETRÔN LTDA</b>	1		
	<b>MARABRAZ- SITE</b>	1		
	Produto entregue diferente do pedido	1	0	1

64º	<b>M4 MOTORS DO BRASIL COMERCIO DE VEICULOS LTDA.</b>	1		
	Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)	1	0	1
65º	<b>INTERMED PROMOCAO DE VENDAS LTDA</b>	1		
	Cobrança indevida.	1	0	1
66º	<b>ITAU UNIBANCO S.A</b>	1		
	Não pagamento de indenização	1	0	1
67º	<b>BANCO INTER S.A.</b>	1		
	Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)	1	0	1
68º	<b>ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA</b>	1		
	Produto com vício	1	0	1
69º	<b>MOTOROLA MOBILITY COM DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA</b>	1		
	Produto com vício	1	0	1
70º	<b>NAUTICA PARANA COM DE EMBARCACOES LTDA.</b>	1		
	Produto com vício	1	0	1
71º	<b>PAGSEGURO INTERNET S/A</b>	1		
	Não entrega/demora na entrega do produto	1	0	1
72º	<b>USEBENS SEGUROS S/A</b>	1		
	Cobrança indevida.	1	0	1
73º	<b>HUMANITÁRIA - KYRALY COM CALCADOS LTDA</b>	1		
	Publicidade enganosa	1	0	1
74º	<b>WHIRLPOOL ELETRODOMESTICOS AM S.A.</b>	1		
	<b>BRSTEMP</b>	1		
	Produto com vício	1	0	1

**OBS:** Algumas reclamações possuem mais de uma empresa demandada, por tanto a quantidade de empresas listadas e a quantidade total de demandas no ranking podem variar para o número de Reclamações Fundamentadas Finalizadas, que neste ano foram 183. As reclamações finalizadas como encerradas (quando consumidor e fornecedor não comparecem) e as finalizadas como improcedente (aquelas que após a audiência é verificado que o consumidor não possuía direito na demanda) que neste ano totalizaram 10, não são listadas no nosso ranking, que explicam uma aparente divergência dos dados apresentados com o número real de Reclamações Abertas.

<b>RANKING DE FORNECEDORES POR ATENDIMENTOS 2019</b>		
<b>FORNECEDORA</b>	<b>QTDD</b>	<b>%</b>
<b>CAIXA ECONOMICA FEDERAL</b>	115	14,01
<b>TELEFÔNICA BRASIL S.A</b>	68	8,28
<b>BANCO DO BRASIL S.A</b>	61	7,43
<b>CLARO S.A</b>	59	7,19
<b>CAIXA SEGUROS S.A</b>	55	6,7
<b>SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA</b>	40	4,87
<b>BANCO BRADESCO S.A</b>	23	2,8
<b>COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ</b>	20	2,44
<b>BRASIL CARD ADMIN. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA</b>	16	1,95
<b>ELETROZEMA S.A</b>	15	1,83
<b>MAGAZINE LUIZA S.A</b>	12	1,46
<b>VIA VAREJO</b>	12	1,46
<b>BANCO PAN S.A</b>	11	1,34
<b>TIM CELULAR S.A</b>	11	1,34
<b>BANCO BMG S.A</b>	8	0,97
<b>COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL</b>	7	0,85
<b>SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA</b>	7	0,85

<b>BANCO CSF S.A</b>	6	0 , 73
<b>BANCO SAFRA S A</b>	6	0 , 73
<b>OSVALDO GAZETA SERVIÇOS EDUCACIONAIS</b>	6	0 , 73
<b>BANCO ITAU CONSIGNADO S.A.</b>	5	0 , 61
<b>BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A</b>	5	0 , 61
<b>CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA</b>	5	0 , 61
<b>CENTRO INTEGRADO DE EDUCAÇÃO BRASIL EUROPA LTDA</b>	5	0 , 61
<b>FACULDADE DE TECNOLOGIA, CIÊNCIA E EDUCAÇÃO</b>	5	0 , 61
<b>ITAU UNIBANCO S.A</b>	5	0 , 61
<b>B2W - COMPANHIA DIGITAL</b>	4	0 , 49
<b>BANCO LOSANGO S.A</b>	4	0 , 49
<b>LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO</b>	4	0 , 49
<b>MOTOROLA MOBILITY COM DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA</b>	4	0 , 49
<b>AYMORE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A</b>	3	0 , 37
<b>BV FINANCEIRA S.A- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVEST</b>	3	0 , 37
<b>CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A</b>	3	0 , 37
<b>OI S.A.</b>	3	0 , 37
<b>RAGAZZI &amp; OLIVEIRA URBANISMO LTDA.</b>	3	0 , 37
<b>RECARGAPAY DO BRASIL SERVICOS DE INFORMATICA LTDA.</b>	3	0 , 37
<b>SABEMI SEGURADORA SA</b>	3	0 , 37
<b>ABAMSP - ASSOCIACAO BENEFICENTE DE AUXILIO MUTUO A</b>	2	0 , 24
<b>ALPARGATAS S.A.</b>	2	0 , 24
<b>ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S A CASAS PERNAMBUCANAS</b>	2	0 , 24
<b>ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S.A</b>	2	0 , 24
<b>ASSOC EMPREGADOS ATIVOS E APOS DO SETOR PUB E PRIV</b>	2	0 , 24
<b>ASSOCIACAO BRASILEIRA DOS SERVIDORES PUBLICOS - AB</b>	2	0 , 24
<b>BANCO BRADESCO CARTOES S.A.</b>	2	0 , 24
<b>BANCO INTER S.A.</b>	2	0 , 24
<b>BRADESCO VIDA E PREVIDÊNCIA S.A</b>	2	0 , 24
<b>CERTEZA BABY MAGAZINE LTDA</b>	2	0 , 24
<b>COPLANA - COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL</b>	2	0 , 24
<b>FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICACOES S.A.</b>	2	0 , 24
<b>ICATU SEGUROS S/A</b>	2	0 , 24
<b>LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA</b>	2	0 , 24
<b>MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA.</b>	2	0 , 24
<b>MICROLINS PRADÓPOLIS</b>	2	0 , 24
<b>MULTILASER INDUSTRIAL S.A</b>	2	0 , 24
<b>OMNI S. A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b>	2	0 , 24
<b>PAULISTA SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTD</b>	2	0 , 24
<b>PET CENTER COMERCIO E PARTICIPACOES S.A.</b>	2	0 , 24
<b>SBF COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA</b>	2	0 , 24
<b>SERASA S.A.</b>	2	0 , 24
<b>SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA</b>	2	0 , 24
<b>TIM CELULAR SA</b>	2	0 , 24
<b>TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA</b>	2	0 , 24
<b>UNIMED DE JABOTICABAL COOPERATIVA DE TRABALHO MEDI</b>	2	0 , 24
<b>VIAÇÃO COMETA S.A</b>	2	0 , 24

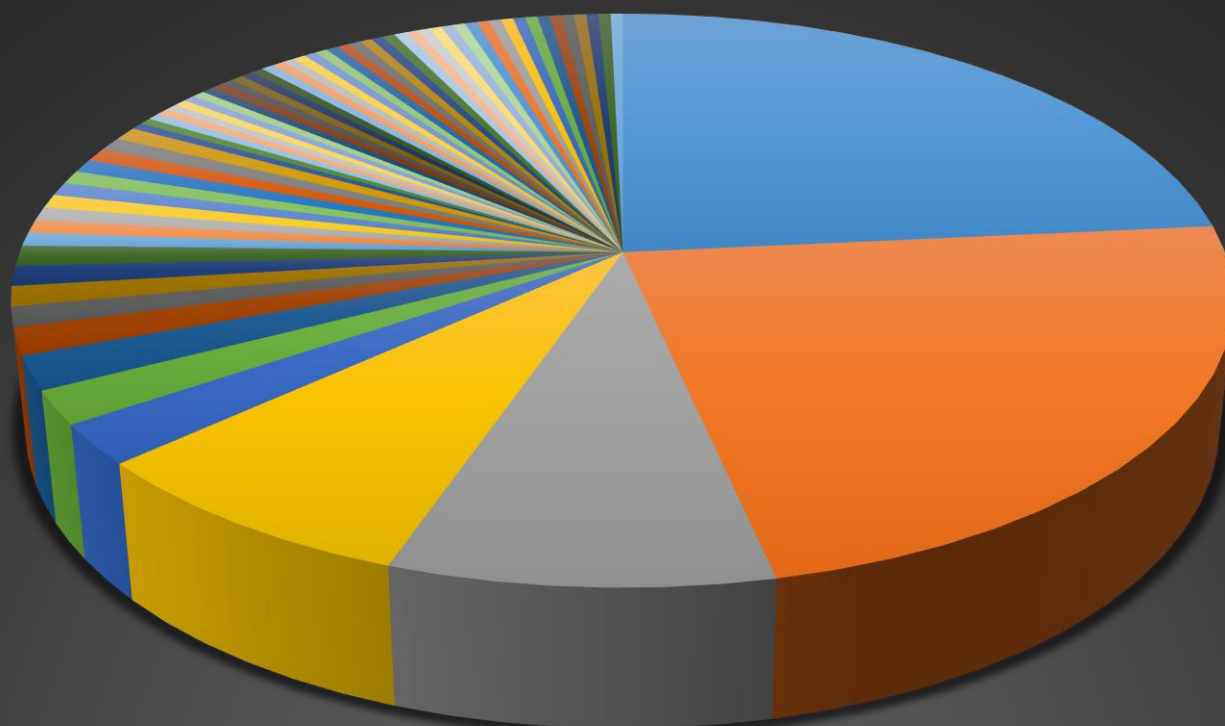


<b>VILANET INTERNET BANDA LARGA</b>	2	0 , 24
<b>VISIONTEC DA AMAZONIA LTDA</b>	2	0 , 24
<b>ABND INTERMEDIÇÃO DE NEGOCIOS EIRELI</b>	1	0 , 12
<b>ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA.</b>	1	0 , 12
<b>ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL HONDA LTDA</b>	1	0 , 12
<b>ALIENE DOS SANTOS</b>	1	0 , 12
<b>ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A</b>	1	0 , 12
<b>ANTONIO DOS SANTOS SOUZA TRANSPORTES</b>	1	0 , 12
<b>ARNO INDUSTRIA LTDA</b>	1	0 , 12
<b>ASBAPI-ASSOCIACAO BRASILEIRA DE APOSENTADOS, PENSI</b>	1	0 , 12
<b>ASSOCIACAO DOS FORNECEDORES DE CANA DE GUARIBA</b>	1	0 , 12
<b>ASSOCIAÇÃO E CLUBE ASSIST. AO SERV. PUB.</b>	1	0 , 12
<b>ASSURANT SEGURADORA S.A</b>	1	0 , 12
<b>AUTO MACHINE</b>	1	0 , 12
<b>AUTO MECÂNICA PRIMAVERA</b>	1	0 , 12
<b>BANCO BADESCARD S.A</b>	1	0 , 12
<b>BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.</b>	1	0 , 12
<b>BANCO CETELEM S.A</b>	1	0 , 12
<b>BANCO CITIBANK S A</b>	1	0 , 12
<b>BANCO DO BRASIL SA</b>	1	0 , 12
<b>BANCO OLE BONSUCESSO CONSIGNADO S.A.</b>	1	0 , 12
<b>BANCO TRIANGULO S/A</b>	1	0 , 12
<b>BARROS EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>BEL MICRO COMPUTADORES LTDA</b>	1	0 , 12
<b>BLUE GROUP PARTICIPAÇÕES COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA</b>	1	0 , 12
<b>BOA VISTA SERVICOS S.A.</b>	1	0 , 12
<b>BPP INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.</b>	1	0 , 12
<b>BRAZILIAN WELDING INDUSTRIA E COMERCIO DE MAQUINAS</b>	1	0 , 12
<b>BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>BYTECELL COMERCIO DE CELULARES E ELETRONICOS EIREL</b>	1	0 , 12
<b>C &amp; C CASA E CONSTRUCAO LTDA. FILIAL</b>	1	0 , 12
<b>C &amp; C CASA E CONSTRUCAO LTDA. MATRIZ</b>	1	0 , 12
<b>C&amp;A MODAS LTDA NOVO SHOPPING RIBEIRÃO PRETO</b>	1	0 , 12
<b>C&amp;A MODAS SA</b>	1	0 , 12
<b>CAETANOS AUTOCENTER LTDA ME</b>	1	0 , 12
<b>CAIXA PREVIDÊNCIA S.A</b>	1	0 , 12
<b>CAIXA SEGURADORA ESPECIALIZADA EM SAÚDE S.A</b>	1	0 , 12
<b>CANF FORMATURAS EIRELI</b>	1	0 , 12
<b>CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS</b>	1	0 , 12
<b>CARDIF DO BRASIL VIDA E PREVIDENCIA S/A</b>	1	0 , 12
<b>CARTAO DE DESCONTO SERTAOZINHO LTDA</b>	1	0 , 12
<b>CBC EDUCACAO E QUALIFICACAO PROFISSIONAL LTDA</b>	1	0 , 12
<b>CCG - EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>CESDE INDUSTRIA E COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTD</b>	1	0 , 12
<b>CLARICE ELETRODOMESTICOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>COMPANHIA DE SEGUROS PREVIDENCIA DO SUL</b>	1	0 , 12
<b>CRED - SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO</b>	1	0 , 12

<b>CREFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS</b>	1	0 , 12
<b>D.C.L. PAGANINI AZEVEDO</b>	1	0 , 12
<b>DELINEA CORPUS</b>	1	0 , 12
<b>DS COMERCIO DE PNEUS EIRELI</b>	1	0 , 12
<b>EBANX S.A</b>	1	0 , 12
<b>EDITORA BRASIL CONCURSOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>EDITORA BRASIL CONCURSOS PUBLICOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>EDUCACIONAL ABRANGE LTDA</b>	1	0 , 12
<b>EDUCAR PROGRAMA DE INCLUSAO EDUCACIONAL LTDA</b>	1	0 , 12
<b>ELECTROLUX DO BRASIL S.A.</b>	1	0 , 12
<b>FABIANA ZAMBOLIN COMUNHAO</b>	1	0 , 12
<b>FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.</b>	1	0 , 12
<b>FELIPE RODOLFO SILVA 35091761896</b>	1	0 , 12
<b>FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA</b>	1	0 , 12
<b>FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO-</b>	1	0 , 12
<b>GARDIANO CURSOS E TREINAMENTOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>GLAMOURFLEX LTDA</b>	1	0 , 12
<b>GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.</b>	1	0 , 12
<b>GOW LIFE PROCESSAMENTOS SERVI. E REPRES. LTDA</b>	1	0 , 12
<b>GUARANY INCORPORADORA SPE LTDA</b>	1	0 , 12
<b>HIGH TEC ELETRODOMESTICOS EIRELI</b>	1	0 , 12
<b>HS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.</b>	1	0 , 12
<b>INSS - INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDADE SOCIAL</b>	1	0 , 12
<b>INTERMED PROMOCAO DE VENDAS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>IRMAOS MUFFATO CIA LTDA</b>	1	0 , 12
<b>JADLOG LOGISTICA S.A</b>	1	0 , 12
<b>JARDIM COLORADO EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS SPE L</b>	1	0 , 12
<b>JN MOVEIS E ELETRODOMESTICOS PRADOPOLIS LTDA ME</b>	1	0 , 12
<b>KEYLA MYRIAM IGLESIAS MOREIRA</b>	1	0 , 12
<b>KYRALY COMERCIO DE CALCADOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>L.A.M. FOLINI</b>	1	0 , 12
<b>LATAM AIRLINES GROUP S/A</b>	1	0 , 12
<b>LEGIAO DA BOA VONTADE</b>	1	0 , 12
<b>LEMBRAR FOTO E VIDEO EIRELI</b>	1	0 , 12
<b>LEMON BRASIL COMERCIO ATACADISTA DE ELETRONICOS E</b>	1	0 , 12
<b>LEROY MERLIN COMPANHIA BRASILEIRA DE BRICOLAGEM</b>	1	0 , 12
<b>M4 MOTORS DO BRASIL COMERCIO DE VEICULOS LTDA.</b>	1	0 , 12
<b>MARIA APARECIDA ROSSI MARTINS</b>	1	0 , 12
<b>MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA</b>	1	0 , 12
<b>MEGA STAR ARTIGOS MEDICOS E ORTOPEDICOS EIRELI</b>	1	0 , 12
<b>MERCADOLIVRE COM ATIVID. DE INTERNET LTDA</b>	1	0 , 12
<b>METALFRIO SOLUTIONS S.A.</b>	1	0 , 12
<b>METROPOLITANA EDUCAÇÃO LTDA</b>	1	0 , 12
<b>MICROSOFT DO BRASIL IMPORTACAO E COMERCIO DE SOFTW</b>	1	0 , 12
<b>MIDWAY S.A.- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b>	1	0 , 12
<b>MOBILITE - TELECOMUNICACOES E ACESSORIOS</b>	1	0 , 12
<b>MOTOASA CONSORCIOS</b>	1	0 , 12

<b>MOVEEDU INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO LTDA.</b>	1	0 , 12
<b>NAUTICA PARANA COMERCIO DE EMBARCACOES LTDA.</b>	1	0 , 12
<b>NETWORK APOIO E GESTAO ADM EIRELI</b>	1	0 , 12
<b>NOVA VISÃO GESTÃO PÚBLICA CONSULTORIA E CONCURSOS</b>	1	0 , 12
<b>ORIGINAL VEICULOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>P.C. NOGUEIRA VEICULOS RIBEIRAO EIRELI</b>	1	0 , 12
<b>PAG S.A MEIOS DE PAGAMENTO</b>	1	0 , 12
<b>PAGSEGURO INTERNET S/A</b>	1	0 , 12
<b>PARANA BANCO S/A</b>	1	0 , 12
<b>PARISAT</b>	1	0 , 12
<b>PARQUE DAS ÁRVORES EMPREEND IMOB SPE LTDA</b>	1	0 , 12
<b>PNEU MASTER COMERCIO DE PNEUS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>POSITIVO TECNOLOGIA S.A</b>	1	0 , 12
<b>REAL SOLUCOES FINANCEIRAS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>RECOVERY DO BRASIL CONSULTORIA S.A</b>	1	0 , 12
<b>RICARDO MARQUES ALVIM</b>	1	0 , 12
<b>RODRIGUES &amp; RIGUETO LTDA - ME</b>	1	0 , 12
<b>ROSSI VEÍCULOS</b>	1	0 , 12
<b>RSDJ SUPLEMENTOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>SAN MARINO NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>SANTA MARIA TEM- NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>SAO FRANCISCO ODONTOLOGIA LTDA</b>	1	0 , 12
<b>SÃO FRANCISCO   SISTEMA DE SAÚDE</b>	1	0 , 12
<b>SERTA DO BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA</b>	1	0 , 12
<b>SERVICE PREMIUM RECUPERADORA DE CREDITOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO RIB PTO LTDA</b>	1	0 , 12
<b>SOROCRED- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA</b>	1	0 , 12
<b>SPE OLIMPIA Q27 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S/A</b>	1	0 , 12
<b>SPORTS ONLINE GLOBAL</b>	1	0 , 12
<b>STORONI ACABAMENTOS</b>	1	0 , 12
<b>SUDAMERICA VIDA CORRETORA DE SEGUROS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>SV VIAGENS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>TATIANE STOCO MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO / ME</b>	1	0 , 12
<b>TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.</b>	1	0 , 12
<b>UNIVERSO ONLINE S/A</b>	1	0 , 12
<b>USEBENS SEGUROS S/A</b>	1	0 , 12
<b>WAGNER SOUSA DO ROSARIO</b>	1	0 , 12
<b>WBR EQUIPAMENTOS PARA PINTURA LTDA</b>	1	0 , 12
<b>WHIRLPOOL ELETRODOMESTICOS AM S.A.</b>	1	0 , 12
<b>WHIRLPOOL S.A</b>	1	0 , 12
<b>WILLY SEMI JOIAS</b>	1	0 , 12
<b>WTENNIS COMERCIO ELETRONICO DE ARTIGOS ESPORTIVOS</b>	1	0 , 12
<b>ZANC ASSESSORIA NACIONAL DE COBRANCA LTDA</b>	1	0 , 12
<b>ZAPP COMERCIO DE MOVEIS LTDA</b>	1	0 , 12
<b>ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A</b>	1	0 , 12

# FORNECEDORAS MAIS RECLAMADAS



- |  |   |
|--|---|
| ■ CAIXA ECONOMICA FEDERAL                        | ■ CAIXA SEGUROS S.A                           |
| ■ BANCO DO BRASIL S.A                            | ■ SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA            |
| ■ BRASIL CARD ADMIN. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA      | ■ COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL      |
| ■ CLARO S.A                                      | ■ TIM CELULAR S.A                             |
| ■ BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A                   | ■ FINANCEIRA ALFA S.A.                        |
| ■ MAGAZINE LUIZA S.A                             | ■ VIA VAREJO CASAS BAHIA                      |
| ■ BANCO BMG S.A                                  | ■ BANCO CSF S.A                               |
| ■ BANCO ITAU CONSIGNADO S.A.                     | ■ CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA         |
| ■ LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA                  | ■ SOCIED ENSIÑO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA   |
| ■ LUIZACRED S.A. SOC CREDITO, FINANCIAMENTO      | ■ SV VIAGENS LTDA SUBMARINO VIAGENS           |
| ■ AYMORE CRED FINANÇ E INVESTIMENTO S.A          | ■ ELETROZEMA S.A                              |
| ■ ABND INTERMEDIÇÃO DE NEGOCIOS EIRELI           | ■ BECRED PROMOTORA                            |
| ■ CPFL - COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ       | ■ ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S.A                 |
| ■ PERNAMBUCANAS                                  | ■ ASSOCIAÇÃO E CLUBE ASSIST. AO SERV. PUB.    |
| ■ PREVASSIST                                     | ■ AUTO MACHINE 00030473                       |
| ■ BANCO LOSANGO S.A                              | ■ BANCO SAFRA S A                             |
| ■ BEL MICRO COMPUTADORES LTDA                    | ■ BPP INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.           |
| ■ BRASIL PRE-PAGOS ADMIN CARTÕES                 | ■ CCG - EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA     |
| ■ GARDIANO CURSOS E TREINAMENTOS LTDA            | ■ GUARANY INCORPORADORA SPE LTDA              |
| ■ KEYLA MYRIAM IGLESIAS MOREIRA (GRIFFE K. BABY) | ■ L.A.M. FOLINI (MUNDIAL EDITORA ME)          |
| ■ MEGA STAR ARTIG MEDICOS E ORTOPEDICOS EIRELI   | ■ METROPOLITANA EDUCAÇÃO LTDA                 |
| ■ NETWORK APOIO E GESTAO ADM EIRELI              | ■ ORIGINAL VEICULOS LTDA                      |
| ■ P.C. NOGUEIRA VEICULOS RIBEIRAO EIRELI         | ■ PAG S.A MEIOS DE PAGAMENTO                  |
| ■ PARQUE DAS ÁRVORES EMPREEND IMOB SPE LTDA      | ■ PSERV (PAULISTA DE SERVIÇOS)                |
| ■ RAGAZZI & OLIVEIRA URBANISMO LTDA.             | ■ SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA         |
| ■ NOVA PRADÓPOLIS (SAN MARINO)                   | ■ SAO FRANCISCO ODONTOLOGIA LTDA              |
| ■ CENTRO UNIVERSITÁRIO ESTÁCIO RIBEIRÃO PRETO    | ■ VIAÇÃO COMETA S.A                           |
| ■ WSR FORRO PVC E SERVICOS LTDA                  | ■ BANCO PAN S.A                               |
| ■ MOVEEDU INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO LTDA               | ■ BV FINANCEIRA S.A.- CRED FINANCIAM E INVEST |
| ■ C&A MODAS SA                                   | ■ CESDE IND COM ELET LTDA (MALLORY)           |
| ■ M4 MOTORS DO BRASIL COMERCIO DE VEICULOS LTDA. | ■ ITAU UNIBANCO S.A                           |
| ■ ACBZ IMPORTACAO E COMERCIO LTDA                | ■ NAUTICA PARANA COM DE EMBARCACOES LTDA.     |
| ■ PAGSEGURO INTERNET S/A                         | ■ SAPATO FOLIA - KYRALY COM CALCADOS LTDA     |
| ■ WHIRLPOOL ELETRODOMESTICOS AM S.A. (BRASTEMP)  |   |

<b>Área, Assunto e Problema mais Atendidos</b>	<b>764</b>	<b>%</b>
<b>ASSUNTOS FINANCEIROS</b>	<b>321</b>	<b>42,02</b>
<b>Outros Seguros (seguro prestamista)</b>	<b>92</b>	<b>12,04</b>
Cobrança indevida.	91	11,91
Não entrega de cópia do contrato	1	0,13
<b>Outros Contratos</b>	<b>117</b>	<b>15,31</b>
Não entrega de cópia do contrato	66	8,64
Cobrança indevida.	29	3,80
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	10	1,31
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	4	0,52
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	3	0,39
Calculo de prestação/taxa de juros	2	0,26
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	2	0,26
Não comunicação de negativação	1	0,13
<b>Cartão de Crédito</b>	<b>52</b>	<b>6,81</b>
Cobrança indevida.	28	3,66
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	14	1,83
Valor de reajuste (mensalidade)	2	0,26
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	3	0,39
Calculo de prestação/taxa de juros	1	0,13
Não comunicação de negativação	1	0,13
Não entrega de quitação/retenção de documentos	1	0,13
Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)	1	0,13
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1	0,13
<b>Banco comercial</b>	<b>30</b>	<b>3,93</b>
Cobrança indevida.	12	1,57
Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)	3	0,39
Não entrega de cópia do contrato	4	0,52
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	2	0,26
SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada...)	2	0,26
Calculo de antecipação de prestação	1	0,13
Calculo de prestação em atraso	1	0,13
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	1	0,13
Falha bancaria em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos)	1	0,13
Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)	1	0,13
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	1	0,13
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1	0,13
<b>Financeira</b>	<b>8</b>	<b>1,05</b>
Cobrança indevida.	4	0,52
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito	1	0,13
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	1	0,13
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1	0,13

Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)	1	0,13
<b>Cartão de Loja</b>	<b>6</b>	<b>0,79</b>
Cobrança indevida	2	0,26
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	2	0,26
Calculo de prestação em atraso	1	0,13
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	1	0,13
<b>Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Cobrança indevida	2	0,26
<b>Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.)</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
<b>Cartão de Descontos (assuntos financeiros)</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Cobrança indevida.	1	0,13
<b>Consórcio Imobiliário</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	1	0,13
<b>Corretora de Seguros</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	1	0,13
<b>Empresa de Cobrança</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Cobrança indevida.	1	0,13
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	1	0,13
<b>Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
<b>Seguro (assuntos financeiros)</b>	<b>6</b>	<b>0,79</b>
Calculo do prêmio (seguros)	1	0,13
Cobrança indevida.	1	0,13
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito	1	0,13
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	1	0,13
Não entrega de cópia do contrato	1	0,13
Venda casada	1	0,13
<b>Seguro de Vida</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
<b>Título de Capitalização</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
<b>SERVIÇOS PRIVADOS</b>	<b>164</b>	<b>21,47</b>
<b>Informações sobre a Secretaria da Fazenda de SP</b>	<b>52</b>	<b>6,81</b>
Debloqueio da Senha da Nota Fiscal Paulista	52	6,81
<b>TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)</b>	<b>61</b>	<b>7,98</b>
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	<b>35</b>	<b>4,58</b>
Cobrança indevida/abusiva	19	2,49
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	3	0,39
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	2	0,26
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	1	0,13
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	1	0,13
<b>Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)</b>	<b>14</b>	<b>1,83</b>
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	6	0,79
Cobrança indevida/abusiva	3	0,39

Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislaçao.	1	0,13
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1	0,13
Recusa injustificada em prestar serviço	1	0,13
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1	0,13
Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0,13
<b>Informática (Ex.: Provedor de Acesso à Internet)</b>	<b>11</b>	<b>1,44</b>
Cobrança indevida/abusiva	5	0,65
Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	3	0,39
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	2	0,26
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
<b>Curso de Informática</b>	<b>3</b>	<b>0,39</b>
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	2	0,26
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1	0,13
<b>Cursos Livres Outros</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	2	0,26
<b>Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto Elétrica, Borracharia)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	2	0,26
<b>Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)</b>	<b>4</b>	<b>0,52</b>
Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	1	0,13
Cobrança indevida/abusiva	1	0,13
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	1	0,13
<b>Assistência Técnica</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	1	0,13
<b>Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Cobrança indevida/abusiva	1	0,13
<b>Cartão de Descontos (serviços privados)</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1	0,13
<b>Construção / Reforma / Montagem / Acabamento</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0,13
<b>Despachante</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher, etc.)	1	0,13
<b>Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Cobrança indevida/abusiva	1	0,13
<b>Foto / Vídeo / Som</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Cobrança indevida/abusiva	1	0,13
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
<b>Informações sobre o Código de Defesa do Consumidor</b>	<b>3</b>	<b>0,39</b>
Dano material/pessoal decorrente do serviço	1	0,13
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1	0,13
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	1	0,13
<b>Seguro (serviços privados)</b>	<b>3</b>	<b>0,39</b>
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	1	0,13

SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0,13
<b>Serviços Telefônicos Especiais (Disque 0800, etc.)</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	1	0,13
<b>SERVIÇOS ESSENCIAIS</b>	<b>149</b>	<b>19,50</b>
<b>Telefonia Celular</b>	<b>67</b>	<b>8,77</b>
Cobrança indevida/abusiva	33	4,32
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	11	1,44
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	10	1,31
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	4	0,52
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	3	0,39
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	2	0,26
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	2	0,26
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	2	0,26
<b>Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)</b>	<b>45</b>	<b>5,89</b>
Cobrança indevida/abusiva	20	2,62
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	9	1,18
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	8	1,05
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	3	0,39
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	1	0,13
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	1	0,13
Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)	1	0,13
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1	0,13
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0,13
<b>Energia Elétrica</b>	<b>29</b>	<b>3,80</b>
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	8	1,05
Cobrança indevida/abusiva	6	0,79
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	5	0,65
Não pagamento de indenização	3	0,39
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	2	0,26
Dano material/pessoal decorrente do serviço	1	0,13
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1	0,13
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1	0,13
SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada...)	1	0,13
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	1	0,13
<b>Telefonia Celular</b>	<b>4</b>	<b>0,52</b>
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1	0,13
Portabilidade numérica	1	0,13
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	1	0,13
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	1	0,13
<b>Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>



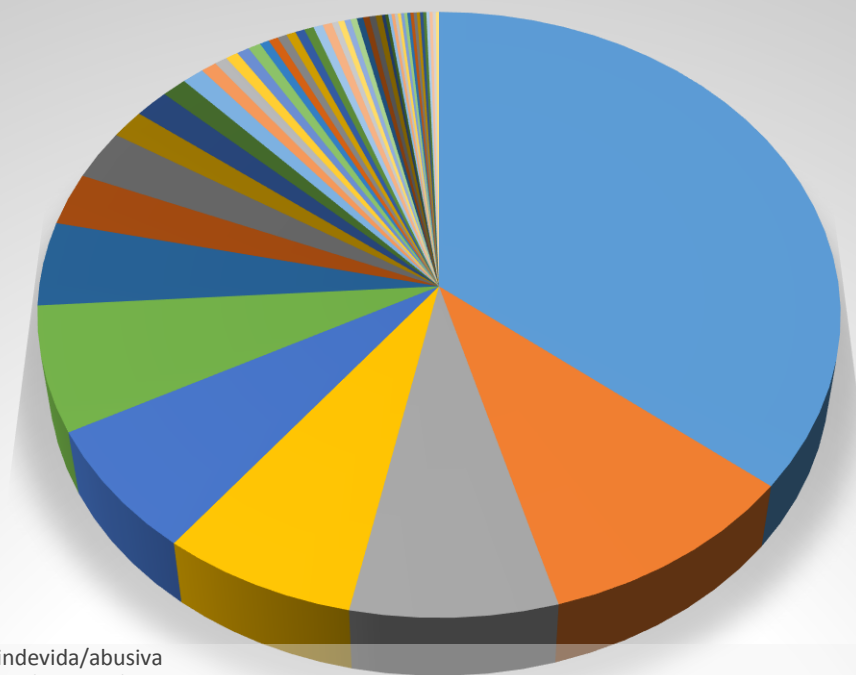
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13
Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)	1	0,13
<b>Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Cobrança indevida/abusiva	1	0,13
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	0,13
<b>PRODUTOS</b>	<b>112</b>	<b>14,66</b>
<b>Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)</b>	<b>25</b>	<b>3,27</b>
Produto com vício	17	2,23
Não entrega/demora na entrega do produto	4	0,52
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	2	0,26
Produto entregue diferente do pedido	2	0,26
<b>Carro Usado</b>	<b>12</b>	<b>1,57</b>
Produto com vício	5	0,65
Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)	4	0,52
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	2	0,26
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
<b>Vestuário (Calçado / Roupas)</b>	<b>8</b>	<b>1,05</b>
Produto com vício	4	0,52
Não entrega/demora na entrega do produto	2	0,26
Produto entregue diferente do pedido	1	0,13
Publicidade enganosa	1	0,13
<b>Geladeira e Freezer</b>	<b>6</b>	<b>0,79</b>
Produto com vício	3	0,39
Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)	2	0,26
Rotulagem em língua estrangeira	1	0,13
<b>Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Joia, Bijuteria, Luva, Etc.)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Produto com vício	2	0,26
<b>Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Vídeo, CD)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)	2	0,26
<b>Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.)</b>	<b>3</b>	<b>0,39</b>
Desistência de compra (cancelamento de compra)	2	0,26
Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)	1	0,13
<b>Colchão</b>	<b>4</b>	<b>0,52</b>
Não entrega/demora na entrega do produto	2	0,26
Desistência de compra (cancelamento de compra)	1	0,13
Produto com vício	1	0,13
<b>Eletrônicos (Batedeira, Liquidificador, Espregador de Frutas, Etc.)</b>	<b>3</b>	<b>0,39</b>
Produto com vício	2	0,26
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
<b>Fogão e Microondas</b>	<b>4</b>	<b>0,52</b>
Defeito/Risco à saúde e segurança	2	0,26
Desistência de compra (cancelamento de compra)	1	0,13
Produto com vício	1	0,13
<b>Máquina de Lavar Roupas / Louça e Secadora</b>	<b>3</b>	<b>0,39</b>
Produto com vício	2	0,26
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
<b>Máquinas e Equipamentos</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Produto com vício	2	0,26

<b>Móveis (outros)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Não entrega/demora na entrega do produto	2	0,26
<b>Móveis Para Cozinha</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Produto entregue diferente do pedido	2	0,26
<b>Móveis Para Sala</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Não entrega/demora na entrega do produto	2	0,26
<b>Outros Produtos Importados</b>	<b>6</b>	<b>0,79</b>
Desistência de compra (cancelamento de compra)	2	0,26
Produto com vício	2	0,26
Defeito/Risco à saúde e segurança	1	0,13
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
<b>Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Vídeo-Laser</b>	<b>4</b>	<b>0,52</b>
Produto com vício	2	0,26
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	1	0,13
Desistência de compra (cancelamento de compra)	1	0,13
<b>Vestuário (Calçado / Roupas)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Desistência de compra (cancelamento de compra)	2	0,26
<b>Acessório Para Veículo (Alarme, Amortecedor, Câmbio, Buzina, Estofamento, Lâmpada, Bateria, etc.)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Falta de peça de reposição	1	0,13
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
<b>Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar</b>	<b>3</b>	<b>0,39</b>
Defeito/Risco à saúde e segurança	1	0,13
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
Produto com vício	1	0,13
<b>Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.)</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
<b>Brinquedos</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
<b>Eletroeletrônico Importado</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
Produto com vício	1	0,13
<b>Material de Acabamento de Construção Pronto (Portão, Azulejos, Tintas, Pisos, Revestimento, Paviflex)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
Produto com vício	1	0,13
<b>Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Produto entregue diferente do pedido	1	0,13
Publicidade enganosa	1	0,13
<b>Microcomputador / Produtos de Informática</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Produto com vício	1	0,13
<b>Motos</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	1	0,13
<b>Móveis Para Quarto</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Produto com vício	1	0,13
<b>Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Produto com vício	1	0,13
<b>Pneu</b>	<b>5</b>	<b>0,65</b>
Defeito/Risco à saúde e segurança	1	0,13

Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
Não pagamento de indenização	1	0,13
Produto com vício	1	0,13
Produto entregue diferente do pedido	1	0,13
<b>Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0,13
Produto com vício	1	0,13
<b>ALIMENTOS</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
<b>Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Peso, volume e quantidade	1	0,13
Produto não possui registro, registro falso, número de protocolo	1	0,13
<b>HABITAÇÃO</b>	<b>9</b>	<b>1,18</b>
<b>Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Devolução de sinal, valores pagos (negócio não concretizado)	1	0,13
Não cumprimento do contrato/proposta	1	0,13
Locação	1	0,13
Não cumprimento do contrato/proposta	1	0,13
<b>Loteamento</b>	<b>6</b>	<b>0,79</b>
Aplicação da tabela price	1	0,13
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação (atraso no pag. de prestação/aluguel/condomínio)	1	0,13
Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.)	1	0,13
Loteamento irregular	1	0,13
Não cumprimento do contrato/proposta	1	0,13
Saldo devedor	1	0,13
<b>SAÚDE</b>	<b>7</b>	<b>0,92</b>
<b>Convênio de Assistência Médica / Odontológica</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	1	0,13
<b>Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
Recusa/mau atendimento	1	0,13
<b>Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado)</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1	0,13
<b>Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção)</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1	0,13
<b>Plano de saúde regulamentado</b>	<b>2</b>	<b>0,26</b>
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1	0,13
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	1	0,13
<b>Plano Odontológico</b>	<b>1</b>	<b>0,13</b>
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1	0,13

<b>PROBLEMAS MAIS ATENDIDOS</b>	<b>764</b>	<b>%</b>
Cobrança indevida/abusiva	257	33,64
Não entrega de cópia do contrato	71	9,29
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	55	7,2
Debloqueio da Senha da Nota Fiscal Paulista	52	6,81
SAC - Resolução de demandas (sem resposta, excesso de prazo, etc.)	49	6,41
Produto com vício	48	6,28
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	32	4,19
Não entrega/demora na entrega do produto	20	2,62
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	19	2,49
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	11	1,44
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade)	11	1,44
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão)	8	1,05
Produto entregue diferente do pedido	7	0,92
Defeito/Risco à saúde e segurança	5	0,65
Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de doc.)	4	0,52
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	4	0,52
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	4	0,52
Não pagamento de indenização	4	0,52
Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)	3	0,39
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	3	0,39
Desistência de compra (cancelamento de compra)	3	0,39
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	3	0,39
Falha bancária (cheques, ordem de pagamento, etc.)	3	0,39
Não cumprimento do contrato/proposta	3	0,39
SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, transferência)	4	0,52
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	3	0,39
Calculo de prestação/taxa de juros	2	0,26
Dano material/pessoal decorrente do serviço	2	0,26
Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)	2	0,26
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	2	0,26
Não comunicação de negativação	2	0,26
Publicidade enganosa	2	0,26
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	2	0,26
Valor de reajuste (mensalidade)	2	0,26
Aplicação da tabela price	1	0,13
Calculo de prestação em atraso	1	0,13
Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	1	0,13
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	1	0,13
Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.)	1	0,13
Devolução de sinal, valores pagos (negócio não concretizado)	1	0,13
Falta de peça de reposição	1	0,13
Locação	1	0,13
Loteamento irregular	1	0,13
Outros problemas com contratos de saúde	1	0,13
Peso, volume e quantidade	1	0,13
Produto não possui registro, registro falso, número de protocolo	1	0,13
Recusa/mau atendimento	1	0,13
Rotulagem em língua estrangeira	1	0,13
Saldo devedor	1	0,13
Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)	1	0,13
Venda casada	1	0,13

## Problemas mais atendidos



- Cobrança indevida/abusiva
- Não entrega de copia do contrato
- Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)
- Debloqueio da Senha da Nota Fiscal Paulista
- SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)
- Produto com vício
- SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)
- Não entrega/demora na entrega do produto
- Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)
- Contrato - Rescisão/alteração unilateral
- SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)
- Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)
- Produto entregue diferente do pedido
- Defeito/Risco à saúde e segurança
- Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)
- Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)
- Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)
- Não pagamento de indenização
- Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)
- Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)
- Desistência de compra (cancelamento de compra)
- Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.
- Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)
- Não cumprimento do contrato/proposta
- SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada...)
- Serviço não concluído /Fornecimento parcial
- Calculo de prestação/taxa de juros
- Dano material/pessoal decorrente do serviço
- Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)
- Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)
- Não comunicação de negativacao
- Publicidade enganosa
- Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado
- Valor de reajuste (mensalidade)
- Aplicação da tabela price
- Calculo de prestação em atraso
- Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.
- Cobrança de multa acima do permitido pela legislação (atraso no pag. de prestação/aluguel/condomínio)
- Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.)
- Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)
- Falta de peça de reposição
- Locação
- Loteamento irregular
- Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)
- Peso, volume e quantidade
- Produto não possui registro, registro falso, numero de protocolo
- Recusa/mau atendimento
- Rotulagem em língua estrangeira
- SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)
- Saldo devedor
- Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)
- Venda casada