

PRADÓPOLIS



RANKING MUNICIPAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2020

25 de janeiro de 2021



Prefeitura Municipal de Pradópolis
Diretoria de Administração Geral
PROCON DE PRADÓPOLIS



APRESENTAÇÃO

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

Em um contexto de reflexão sobre os diversos ataques ao Direito Consumerista, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2020 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 8.078/90 - CDC.

Em 2020, o Procon de Pradópolis inovou para atender os consumidores devido à pandemia do novo coronavírus, causador da Covid-19. Criou os seguintes novos serviços: **(1) registro de reclamação on-line; (2) agendamento de atendimento; e, (3) recebimento de reclamações por e-mail**. Essas foram algumas das ferramentas implantadas pelo Procon para defender e proteger o consumidor e garantir que não fosse prejudicado, o que resultou em mais de 95% de resolutividade das demandas.

Segundo registrado no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), de janeiro até o dezembro deste ano, o órgão de defesa do consumidor registrou 875 demandas - que repercutiram 12.425 procedimentos, sendo resolvidos o 95,84%.

Nesta pandemia, 10.726 procedimentos foram realizados. Destes, 8.822 foram por e-mail, telefone ou via *site*. Uma forma de garantir a saúde dos nossos consumidores, servidores e fornecedores. Um ano de muitos desafios, mas o Procon não poupou esforços para atender o pradopolense.

Outro fator vital tem sido a intensificação na interação com outros Procons, que trouxeram bagagem e conhecimento técnico para melhor atender estes consumidores.

ATENDIMENTO ELETRÔNICO



Importantíssimo foi a criação do novo site do Procon de Pradópolis com recursos próprios do setor, o www.proconpradopolis.webnode.com - sem ônus a administração pública e outros setores, com postagens naquele site para publicar e informar os consumidores sobre seus direitos e como garanti-los. Também, a desburocratização nos termos legais para adequação e aceite das denúncias nas formas de telefone, site e e-mail.

Devido à pandemia órgão passou a realizar atendimentos eletrônicos, sendo possível ao consumidor fazer sua reclamação no site ou por e-mail. No mês de julho com a volta do atendimento presencial, o agendamento eletrônico foi implantado de forma definitiva.

Para os consumidores, está disponível o site proconpradopolis.webnode.com criado em fevereiro deste ano - em substituição ao site proconempradopolis.negocio.site, para divulgar a continuidade do funcionamento do órgão enquanto a pandemia grassava, informando os munícipes como apresentar suas demandas - os meios de contatos, horários, além de orientações sobre a legislação pertinente regular e especificamente formulada para a situação pandêmica.

Assim, com este novo site (cujo servidor disponibiliza mais funcionalidades), foi possível apresentar a página proconpradopolis.webnode.com/registre-sua-reclamacao/ - uma ferramenta de atendimento que busca facilitar ao consumidor fazer sua reclamação. A plataforma on-line Registro de Reclamações foi desenvolvida por meio de esforços próprios sem nenhum ônus ao contribuinte.

Ademais, por meio do e-mail atendimentoprocon@procon.sp.gov.br passou a ser possível também apresentar a demanda por correio eletrônico.

São ferramentas fundamentais, que permitiram e continuaram a permitir, ao consumidor, usá-las sem precisar sair de casa, garantindo assim a preservação da sua saúde, além de ser mais ágil e eficaz da mesma forma que o atendimento presencial.

Fiscalização nas Ruas



Mesmo com a pandemia, o Procon permaneceu atuante com as fiscalizações, embora não possua na cidade servidor público de fiscalização para visitação no local, porém, solicitando a Regional do Procon-SP em Ribeirão Preto para realizar ostensivas e educativas visitas aos estabelecimentos denunciados.

Foram notificados comércios por mercadorias impróprias para o consumo, como produtos fora do prazo de validade, embalagens adulteradas, amassadas, enferrujadas, sem preço ou com precificação incorreta, dentre outros.

Economia de Recursos e Celeridade



Todas essas funcionalidades fazem parte do **ProDeCom** (Programa de Defesa do Consumidor) de Pradópolis, instituído nesta gestão coordenadora, desde Junho de 2019, com o objetivo de alcançar mais consumidores, de maneira melhor, aumentando as soluções.

O Procon de Pradópolis, ao adotar esse método digitalizado, também obteve uma economia financeira significativa. Isto, pois, a maioria dos fornecedores (lojas, comércios, fabricantes, loteadoras, concessionárias, operadoras de cartões, financeiras, bancos, agências, operadoras de telefonia, dentre outros) eram notificados através dos correios.

Aquele serviço, moroso, devia sempre usar carta registrada – garantindo protocolo de entrega, custando em média R\$ 17,50. Contudo, a adoção do método de e-mail oficiais dos fornecedores para envio e recebimento destas notificações, além do **aumento de 320%** no número de empresas habilitadas para usar o sistema federal informatizado (SINDEC) destes envios, requereu muito trabalho, documentação extra para certificações e conferência de pessoal representativo das empresas, porém resultou em uma **economia para os cofres públicos de R\$ 11.050,00**.

Somamos a isso, ocorreu também uma agilização de resultados e solução, pois, pelos correios a média de resposta ao consumidor era de 45 dias por demanda. Hoje está em 21 dias – redução de 53%. Ainda mais, **70% das demandas são respondidas com solução em 10 dias**.

Importa saber que no começo da pandemia o Procon não estava na lista de serviços essenciais e os funcionários receberam permissão de nos primeiros meses ficarem em domicílio. Mas não haviam recursos (computadores, impressoras e internet) a serem instalados nas casas dos funcionários, nem verba disponível para gastos para compra ou contratação de serviços de internet (sinal ou dados móveis) ou telefone (fixo ou móvel), o que significaria, como fora em muitas cidades do país, a interrupção do trabalho dos Procons.

Todavia, os funcionários deste órgão de defesa do consumidor resolveram trabalhar no prédio, sem atendimento presencial mas através dos meios eletrônicos e telefone (como acima explicitado) - sempre, no entanto, isolados por salas e respeitando os protocolos sanitários do município, do Estado e da Fundação Procon.

Apoio dos Consumidores



A população de consumidores ficou assustada com o novo coronavírus e com o fechamento de muitos serviços - incluindo o Procon. Assim, embora houveram boatos de que ninguém estava trabalhando no órgão, muitos cidadãos esclarecidos fizeram questão de divulgar nas redes sociais, em rodas de amigos, na família e no trabalho que, sim, o Procon estava atuante – muito mais ainda neste período tão difícil.

O que os consumidores fizeram caracteriza o exercício de sua cidadania e uma mostra da sabedoria e resiliência contra as chamadas *fake news*.

Para nós é uma honra que os consumidores nos confiem seus problemas nas relações de consumo e sentimos prazer em ajudá-los, de modo que estes implementos e progressos no atendimento é a demonstração desse sentimento especial.

Reclamações Fundamentas 2020

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 no aumento pelo segundo ano consecutivo destas soluções (**78%** comparados ao ano de 2019).

Aumentou, também, o índice de procedimentos, envolvendo:

- (A) **Absorção:** Atendimento, triagem, orientação, especificação de causa e efeito, pesquisa e aplicação legal, detecção do fornecedor, pesquisa de dados do fornecedor, registro de demanda, envio de correspondência;
- (B) **Resposta:** tratamento das reclamações, contato com os fornecedores, empresas, lojas, operadoras de telefonia, bancos, financeiras - entre outras, mediação dos casos, aviso aos consumidores, orientação, instrução, despachos;
- (C) **Finalização:** apontamento da baixa, baixa em sistema, publicação de resultados e acordos, comunicação a outros órgãos – quando aplicável, arquivamentos.
- (D) **Desarquivamento:** consultas, vistas, cargas, retorno, registro/anotação, rearquivamento.

Assim, estes - citando os mais corriqueiros, dentre outros procedimentos para chegar aos acordos - tiveram acréscimo de **102%**.

A seguir, apresentamos todos os procedimentos envolvidos e o tratamento que lhes foi dado, mas o que chamamos 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.



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



PROCEDIMENTOS REALIZADOS em 2020		Quantidade	
Demandas (FA – Ficha de Atendimento)		875	
CIP (Carta de Informação Preliminar)		794	
Absorção	5.277	42,44%	
Respostas	4.001	32,18%	
Finalização	2.988	24,03%	
Desarquivamento	169	1,36%	
TOTAL =		12.435	
PROCEDIMENTOS RESOLVIDOS sem reclamação formal		12.397	99,69%
RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS		28	0,23%
RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS		9	0,07%
RECLAMAÇÕES ENCERRADAS		2	0,02%
RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS		17	0,14%

RANKING GERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2020					
Posição	FORNECEDORA		RECLAMAÇÃO		
	Problema		ATEND	NÃO	TOTAL
1º	BANCO BRADESCO S.A		2		
	Fila em Banco		0	1	1
	CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa.		0	1	1
2º	OI MÓVEL S/A		2		
	Cobrança indevida/abusiva		0	1	1
	Serviço não fornecido (não cumprimento da oferta/contrato)		1	0	1
3º	SBF COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA		2		
	CENTAURO MATRIZ		1		
	Produto com vício		0	1	1
	CENTAURO RIBEIRÃO PRETO-SP		1		
	Produto com vício		0	1	1
4º	ACADEMIA DG FITNESS LTDA		1		
	Contrato - Rescisão/alteração unilateral		1	0	1
5º	ALPARGATAS S.A.		3		
	Produto com vício		1	0	1
6º	ASSOCIAÇÃO E CLUBE ASSIST. AO SERV. PUB.		1		
	PREVASSIST		1		
	Cobrança indevida.		0	1	1
7º	B2W COMPANHIA DIGITAL		1		
	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)		0	1	1
8º	BANCO BMG S.A		1		
	Cobrança indevida.		0	1	1
9º	BANCO DO BRASIL S.A		1		
	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento)		1	0	1
10º	BB UNIAO CRED ACABAMENTOS E CONSTRUCAO LTDA		1		
	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento)		1	0	1

11º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	1		
	Fila em Banco	1	0	1
12º	COLEGIO EDUCACIONAL CAVATAO E RAMOS LTDA	1		
	COLÉGIO FUTURO PRADÓPOLIS	1	0	1
	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	1		
13º	CPFL - COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	1		
	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	1	0	1
14º	HS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.	1		
	Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	0	1	1
15º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA	1		
	Produto com vício	0	1	1
16º	MIDWAY S.A.- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	1		
	SAC - Acesso ao serviço (oneriosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1	0	1
17º	NISSAN DO BRASIL AUTOMOVEIS LTDA	1		
	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	1	1
18º	RAGAZZI & OLIVEIRA URBANISMO LTDA.	1		
	R&O URBANISMO	1		
	Reajuste (aluguel/prestação)	0	1	1
19º	SABEMI SEGURADORA SA	1		
	Cobrança indevida.	0	1	1
20º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	1		
	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	1	1
21º	SOC BRAS DE DEFESA DA TRADIÇÃO FAMÍLIA PROPRIEDADE	1		
	CAMPANHA VINDE N.SRA. FÁTIMA	1		
	Cobrança vexatória/difamatória	1	0	1
22º	SPE WGSA 02 EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS S/A	1		
	SOLAR DAS AGUAS PARK RESORT	1		
	Rescisão do contrato pela não entrega do imóvel	0	1	1
23º	SV VIAGENS LTDA	1		
	SUBMARINO VIAGENS	1		
	Cobrança indevida/abusiva	0	1	1
24º	VIAÇÃO COMETA S.A	1		
	Cobrança indevida.	0	1	1
25º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A	1		
	Cobrança indevida.	0	1	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 25. As reclamações finalizadas como encerradas (quando consumidor e fornecedor não comparecem) e as finalizadas como CONSULTA CONCLUÍDA (aquelas que após a abertura é verificado a fornecedora não possuía relação de consumo) que neste ano totalizaram 2, não são listadas no nosso ranking, que explicam uma aparente divergência dos dados apresentados com o número real de Reclamações Abertas.

RANKING DE FORNECEDORES POR ATENDIMENTOS 2020			
posição	FORNECEDORA	QTDD	%
1º	TELEFÔNICA BRASIL S.A	52	6,55
2º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	51	6,42
3º	CLARO S.A	47	5,92
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	39	4,91
5º	BANCO BRADESCO S.A	18	2,27
6º	MAGAZINE LUIZA S.A	18	2,27
7º	BANCO PAN S.A	15	1,89
8º	BANCO DO BRASIL S.A	14	1,76
9º	VIA VAREJO	14	1,76
10º	MERCADOLIVRE COM ATIVID. DE INTERNET LTDA	13	1,64
11º	BV FINANCEIRA S.A- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVEST	12	1,51
12º	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA.	11	1,39
13º	TIM CELULAR SA	11	1,39
14º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A	10	1,26
15º	BANCO BMG S.A	8	1,01
16º	ELETROZEMA S.A	8	1,01
17º	SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA	8	1,01
18º	CAIXA SEGUROS S.A	7	0,88
19º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	7	0,88
20º	CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA	6	0,76
21º	CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A.	6	0,76
22º	LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO	6	0,76
23º	MOTOROLA MOBILITY COM DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA	6	0,76
24º	OI MÓVEL S/A	6	0,76
25º	TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA	6	0,76
26º	BANCO BRADESCARD S.A	5	0,63
27º	BANCO C6 CONSIGNADO S/A	5	0,63
28º	BANCO CETELEM S.A	5	0,63
29º	BB UNIAO CRED ACABAMENTOS E CONSTRUCAO LTDA	5	0,63
30º	CARTAO DE DESCONTO SERTAOZINHO LTDA	5	0,63
31º	MIDWAY S.A.- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	5	0,63
32º	OI S.A.	5	0,63
33º	PAGSEGURO INTERNET S/A	5	0,63
34º	RESIDENCIAL PRADOPOLIS SPE LTDA	5	0,63
35º	B2W - COMPANHIA DIGITAL	4	0,5
36º	BANCO BRADESCO CARTOES S.A.	4	0,5
37º	BANCO ITAU CONSIGNADO S.A.	4	0,5
38º	BANCO LOSANGO S.A	4	0,5
39º	BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS	4	0,5
40º	DROGARIA NOSSA FARMA - PRADOPOLIS - LTDA	4	0,5
41º	ELECTROLUX DO BRASIL S.A.	4	0,5
42º	MARIA APARECIDA ROSSI MARTINS	4	0,5
43º	PHILCO ELETRONICOS S.A.	4	0,5
44º	RAGAZZI & OLIVEIRA URBANISMO LTDA.	4	0,5
45º	SÃO FRANCISCO SISTEMA DE SAÚDE	4	0,5
46º	SERASA S.A.	4	0,5
47º	SUPERMERCADO RICOBELLO LTDA - ME	4	0,5
48º	B2W COMPANHIA DIGITAL	3	0,38
49º	BRASIL CARD ADMIN. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA	3	0,38
50º	CERVEJARIA PETROPOLIS S/A	3	0,38
51º	COLEGIO EDUCACIONAL CAVATAO E RAMOS LTDA	3	0,38
52º	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUICAO	3	0,38
53º	CONSORCIO S.3	3	0,38
54º	GFG COMERCIO DIGITAL LTDA	3	0,38
55º	ITAU UNIBANCO S.A	3	0,38
56º	KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.	3	0,38

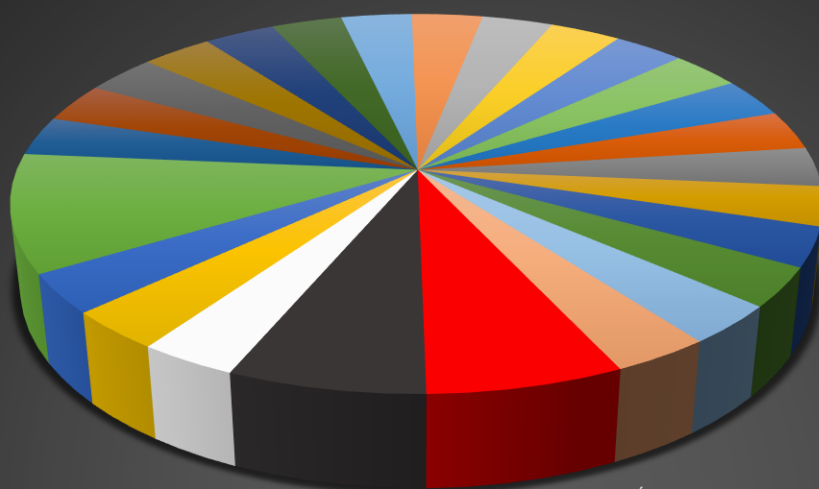
57º	LEMBRAR FOTO E VIDEO EIRELI	3	0,38
58º	LEROY MERLIN COMPANHIA BRASILEIRA DE BRICOLAGEM	3	0,38
59º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA	3	0,38
60º	LOJAS CEM	3	0,38
61º	MADEIRAMADEIRA COMERCIO ELETRONICO SA	3	0,38
62º	MT FOTO E VIDEO LTDA ME	3	0,38
63º	NU PAGAMENTOS S.A.	3	0,38
64º	PICPAY SERVICOS S.A	3	0,38
65º	POLIMPORT - COMERCIO E EXPORTACAO LTDA	3	0,38
66º	POSITIVO TECNOLOGIA S.A	3	0,38
67º	ROSSI & ROSSI COMERCIO DE VEICULOS LTDA	3	0,38
68º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A	3	0,38
69º	ACADEMIA DG FITNESS LTDA	2	0,25
70º	ALAN RODRIGO FERREIRA DA SILVA	2	0,25
71º	AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.	2	0,25
72º	ASSUPERO ENSINO SUPERIOR LTDA	2	0,25
73º	BANCO CSF S.A	2	0,25
74º	C&A MODAS SA	2	0,25
75º	CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS	2	0,25
76º	COMP. DE DESENV HABIT E URBANO DO EST DE SP	2	0,25
77º	CONSELHO FEDERAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS	2	0,25
78º	CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS 2ª REG	2	0,25
79º	CRED - SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO	2	0,25
80º	DECOLAR.COM LTDA	2	0,25
81º	DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	2	0,25
82º	DPG DROGARIA LTDA	2	0,25
83º	EDUARDO KRAFCHINSKI INDUSTRIA DE BICICLETAS EIRELI	2	0,25
84º	ELIANA ABADIA DA CUNHA 03097189610	2	0,25
85º	EMPRESA BRASILEIRA DE COMERCIALIZACAO DE INGRESSO	2	0,25
86º	HUGHES TELECOMUNICACOES DO BRASIL LTDA	2	0,25
87º	HUGHES TELECOMUNICACOES DO BRASIL LTDA.	2	0,25
88º	INFOAR COM E SERV EM AR CONDICIONADO E INFORMATICA	2	0,25
89º	JC MARRA MARRA ARTIGOS DO VESTUÁRIO LTDA	2	0,25
90º	LAURENTIZ & CORREA INCORP DE IMOVEIS LTDA	2	0,25
91º	LOJAS RENNER S.A.	2	0,25
92º	LOTEAMENTO GUATAPARA - SPE LTDA	2	0,25
93º	MARIA LUIZA CONSTRUCOES E EMPREENDIMENTOS IMOBILI	2	0,25
94º	NS2 COM. INTERNET S.A	2	0,25
95º	PHILIPS DO BRASIL LTDA	2	0,25
96º	RIBEIRAO RODEO MUSIC LTDA	2	0,25
97º	SABEMI SEGURADORA SA	2	0,25
98º	SAN MARINO NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA	2	0,25
99º	SARAIVA E SICILIANO S.A	2	0,25
100º	SBF COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA	2	0,25
101º	SV VIAGENS LTDA	2	0,25
102º	TOTAL ACESSO INGRESSOS E CONTROLE DE ACESSOS S/A	2	0,25
103º	TRICARD SERVICOS DE INTERMEDIACAO DE CARTOES DE CR	2	0,25
104º	WALTER MARCANDALI	2	0,25
105º	A. G. SILVA LOCACAO	1	0,13
106º	ALEXSANDRO FERREIRA DA SILVA-ME AME DIGITAL BRASIL LTDA.	1	0,13
107º	ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A	1	0,13
108º	ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA	1	0,13
109º	ASSOCIAÇÃO E CLUBE ASSIST. AO SERV. PUB.	1	0,13
110º	ASSOCIAÇÃO JABOTICABALENSE DE EDUC E CULTURA	1	0,13
111º	ATHLETIC WAY COM. EQUIP. GINÁSTICA E FISIOT. LTDA	1	0,13
112º	ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS	1	0,13
113º	ATRI COMERCIAL LTDA	1	0,13
114º	AUTO POSTO MONTE SERENO LTDA	1	0,13

115º	AUTO POSTO NIVALDO MAZZI JUNIOR LTDA	1	0,13
116º	AVON COSMETICOS LTDA.	1	0,13
117º	AYMORE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A	1	0,13
118º	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.	1	0,13
119º	B CONCERTS ENTRETENIMENTO LTDA	1	0,13
120º	BANANA ´S EVENTOS LTDA	1	0,13
121º	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	1	0,13
122º	BANCO GM S.A	1	0,13
123º	BANCO OLE BONSUCESSO CONSIGNADO S.A.	1	0,13
124º	BANCO SAFRA S A	1	0,13
125º	BANCO TRIANGULO S/A	1	0,13
126º	BANCO VOTORANTIM S.A	1	0,13
127º	BARROS EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	1	0,13
128º	BB FINANCIAMENTOS	1	0,13
129º	BIT PAGG SOLUÇÕES LTDA	1	0,13
130º	BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS L	1	0,13
131º	BRUNO TAGLIARI COMERCIO DE MOVEIS	1	0,13
132º	BULL SHOPS	1	0,13
133º	C. A. V. SABIO	1	0,13
134º	CAIXA PREVIDÊNCIA S.A	1	0,13
135º	CARLOS HENRIQUE VAZ DE LIMA	1	0,13
136º	CARMEN SILVIA BENASSI	1	0,13
137º	CASA DO BEBÊ LTDA.	1	0,13
138º	CASTRO E CASTRO AUTO PECAS E SERVICOS LTDA	1	0,13
139º	CENTRAL DE PRODUCOES GWUP S/A	1	0,13
140º	CENTRO DE SERVICOS ELETRONICOS TECHNOMASTER LTDA	1	0,13
141º	CGMP CENTRO DE GESTAO DE MEIOS DE PAGAMENTO LTDA	1	0,13
142º	CICAL VEICULOS LTDA	1	0,13
143º	COJIBA SUPERMERCADOS DE PRADOPOLIS LTDA	1	0,13
144º	COLGATE PALMOLIVE INDUSTRIAL LTDA	1	0,13
145º	CONSULT CENTER DO BRASIL - EIRELI	1	0,13
146º	CREFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	1	0,13
147º	CYBER BIKE COMERCIO EIRELI	1	0,13
148º	DAELIS	1	0,13
149º	DAIANE CRISTINA SIQUEIRA MINICELLI EPP	1	0,13
150º	DEL LAMA & CIA. LTDA	1	0,13
151º	DELTA INDUSTRIA CERAMICA LTDA	1	0,13
152º	DERCILIO SUCATI	1	0,13
153º	DISAL ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	1	0,13
154º	DISTRIBUIDORA POLONIENSE DE MARMORES E GRANITOS LT	1	0,13
155º	DOCES REAL	1	0,13
156º	DOIS IRMAOS COMERCIO DE MOVEIS LTDA	1	0,13
157º	DONZELLINI CURSOS LTDA	1	0,13
158º	EBANX S.A	1	0,13
159º	EDITORA GLOBO S.A	1	0,13
160º	EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA	1	0,13
161º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	1	0,13
162º	ESTOFADOS ESPERANZA LTDA	1	0,13
163º	EU SHOW	1	0,13
164º	FABR.ESPUMAS COLCHOES N.PARANAENSE LTDA FAST SHOP S.A.	1	0,13
165º	FLORES ONLINE S.A.	1	0,13
166º	FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO-	1	0,13
167º	G.D. COMERCIAL DE PRODUTOS ALIMENTICIOS LTDA	1	0,13
168º	GERTRUDES GEORG	1	0,13
169º	GOLD STAR COMERCIO VAREJISTA DE COLCHOARIA LTDA	1	0,13
170º	GRAZIELE SILVA AMORIM BARRA ESTETICA	1	0,13
171º	GRUPO TUDO PARA CASA E CONSTRUCAO LTDA	1	0,13
172º	GSM IMPORTACOES EIRELI	1	0,13

173º	HAYAMAX COMPONENTES ELETRONICOS LTDA	1	0,13
174º	HIRO DO BRASIL INDUSTRIA DE COSMETICOS EIRELI	1	0,13
175º	HORFRAN - COMERCIAL ELETRO MOVEIS LTDA	1	0,13
176º	I.B.A.C. INDUSTRIA BRASILEIRA DE ALIM. E CHOCOLATE	1	0,13
177º	ICATU SEGUROS S/A	1	0,13
178º	IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A.	1	0,13
179º	IND E COM DE COLCHOES CASTOR LTDA	1	0,13
180º	IUGU SERVICOS NA INTERNET S/A	1	0,13
181º	JCM GUTIERREZ MEDICAMENTOS ME	1	0,13
182º	JN MOVEIS E ELETRODOMESTICOS PRADOPOLIS LTDA ME	1	0,13
183º	JONAS EDUARDO MEDEIROS 08396711992	1	0,13
184º	JONATAS ACARI JANDRE	1	0,13
185º	JOSAN IMÓVEIS	1	0,13
186º	JOTA9 TELECOMUNICACOES LTDA	1	0,13
187º	KONTIK FRANSTUR VIAGENS E TURISMO LTDA	1	0,13
188º	LOJÃO DA COZINHA	1	0,13
189º	LOJAS RIACHUELO SA	1	0,13
190º	LOJAS SUPER DESCONTOS	1	0,13
191º	LOTEAMENTO PRADOPOLIS SPE LTDA	1	0,13
192º	LUADI COMERCIO ELETRONICO EIRELI	1	0,13
193º	LUCAS SUPERMERCADO PRADOPOLIS LTDA	1	0,13
194º	MAGAZINE DEMANOS LTDA	1	0,13
195º	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A	1	0,13
196º	MARTINS COMÉRCIO E SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO SA	1	0,13
197º	MAX CRED INTERMEDIACAO FINAN EIRELI	1	0,13
198º	MERCANTIL DE MOVEIS CASA VERDE EIRELI	1	0,13
199º	METALFRIIO SOLUTIONS S.A.	1	0,13
200º	MGW ATIVOS - GESTAO E ADM DE CRED FINANCEIRO LTDA	1	0,13
201º	MIXTEL DISTRIBUIDORA LTDA.	1	0,13
202º	MM TURISMO & VIAGENS S.A	1	0,13
203º	MOURA BATERIAS AUTOMOTIVAS IND COM IMP & EXP LTDA	1	0,13
204º	MOVEEDU INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO LTDA.	1	0,13
205º	MULTI CONFORTO COMERCIO ELETRONICO EIRELI	1	0,13
206º	MULTILASER INDUSTRIAL S.A	1	0,13
207º	MVX COMERCIO ELETRONICO LTDA	1	0,13
208º	NAUTICO FRONTEIRA PARQUE LTDA	1	0,13
209º	NET PONTAL PROVEDOR DE INTERNET LTDA	1	0,13
210º	NISSAN DO BRASIL AUTOMOVEIS LTDA	1	0,13
211º	OFICIAL SHAPER	1	0,13
212º	PAG S.A MEIOS DE PAGAMENTO	1	0,13
213º	PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.	1	0,13
214º	PASSAREDO TRANSPORTES AEREOS S.A	1	0,13
215º	PAULISTA CESTAS BÁSICAS	1	0,13
216º	PAULISTA SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTD	1	0,13
217º	RODRIGUES & RIGUETO LTDA - ME	1	0,13
218º	SANDRA PELLUCHI BAPTISTA	1	0,13
219º	SANTA EMÍLIA DIST VEIC AUTOP LTDA	1	0,13
220º	SANTOS & SANTOS CURSOS TECNICOS LTDA	1	0,13
221º	SAO FRANCISCO ODONTOLOGIA LTDA	1	0,13
222º	SEB SISTEMA EDUCACIONAL BRASILEIRO S.A.	1	0,13
223º	SEMP S.A.	1	0,13
224º	SERVICES ASSESSORIA E COBRANCAS LTDA	1	0,13
225º	SIMAO OLIMPIA CORRETORA DE SEGUROS LTDA	1	0,13
226º	SIPE COMERCIO DE MOVEIS E COLCHOES LTDA	1	0,13
227º	SOC BRAS DE DEFESA DA TRADIÇÃO FAMÍLIA PROPRIEDADE	1	0,13
228º	SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	1	0,13
229º	SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO RIB PTO LTDA	1	0,13
230º	SONY BRASIL LTDA	1	0,13

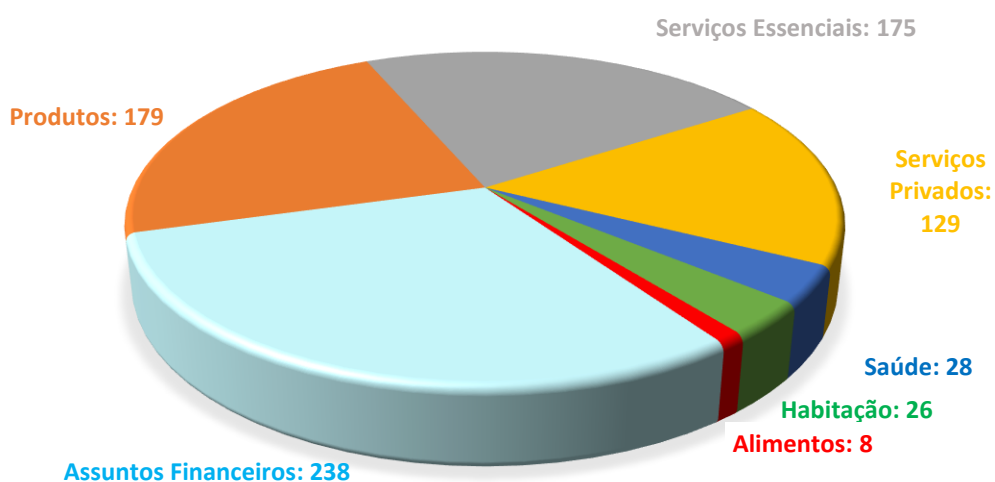
231º	SONY INTERACTIVE ENTERTAINMENT BRASIL	1	0,13
232º	SOROCRED- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA	1	0,13
233º	SPE WGSA 02 EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS S/A	1	0,13
234º	STARHOUSE INFORMATICA EIRELI	1	0,13
235º	STEFANI MOTORS LTDA	1	0,13
236º	STUDIO CELMA Breta CABELEREIRA	1	0,13
237º	SUDAMERICA VIDA CORRETORA DE SEGUROS LTDA	1	0,13
238º	SYNAPCOM COMERCIO ELETRONICO LTDA	1	0,13
239º	TANTRIX COMERCIO DE ELETROELETRONICOS LTDA	1	0,13
240º	TATIANE STOCO MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO / ME	1	0,13
241º	THIAGO DE CASTRO COMERCIO DE AUTO PECAS	1	0,13
242º	TVLX VIAGENS E TURISMO S/A	1	0,13
243º	UNIMED DE JABOTICABAL COOPERATIVA DE TRABALHO MEDI	1	0,13
244º	UNINUTRE INDUSTRIA E COMERCIO EIRELI	1	0,13
245º	UNIVERSAL FITNESS DA AMAZONIA LTDA	1	0,13
246º	UNIVERSO ONLINE S/A	1	0,13
247º	VIAÇÃO COMETA S.A	1	0,13
248º	VILANET INTERNET BANDA LARGA	1	0,13
249º	VINI SERVICOS E TELHADOS EM ACO GALVANIZADO EIRELI	1	0,13
250º	VOTORANTIM CORRETORA DE SEGUROS S.A	1	0,13
251º	W R DOS SANTOS PERES COLCHOES	1	0,13
252º	WELLINTON DE SOUZA	1	0,13

FORNECEDORAS MAIS RECLAMADAS

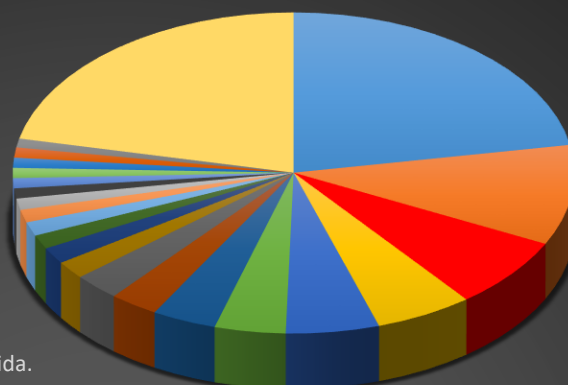


■ BANCO BRADESCO S.A	■ OI MÓVEL S/A
■ CENTAURO MATRIZ	■ CENTAURO RIBEIRÃO PRETO-SP
■ ACADEMIA DG FITNESS LTDA	■ ALPARGATAS S.A.
■ PREVASSIST	■ B2W COMPANHIA DIGITAL
■ BANCO BMG S.A	■ BANCO DO BRASIL S.A
■ BB UNIAO CRED ACABAMENTOS E CONSTRUCAO LTDA	■ CAIXA ECONOMICA FEDERAL
■ COLÉGIO FUTURO PRADÓPOLIS	■ CPFL - COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ
■ HS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.	■ LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA
■ MIDWAY S.A.- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	■ RAGAZZI & OLIVEIRA URBANISMO LTDA.
■ R&O URBANISMO	■ SABEMI SEGURADORA SA
■ SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	■ SOC BRAS DE DEFESA DA TRADIÇÃO FAMÍLIA PROPRIEDADE
■ SOLAR DAS AGUAS PARK RESORT	■ SUBMARINO VIAGENS
■ VIAÇÃO COMETA S.A	■ ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A

ÁREA MAIS RECLAMADA 2020



PROBLEMAS MAIS ATENDIDOS 2020



- Cobrança indevida/abusiva Cobrança indevida.
- SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata)
- Produto com vício
- Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)
- Não entrega/demora na entrega do produto
- SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)
- Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)
- Defeito/Risco à saúde e segurança
- Desistência de compra (cancelamento de compra)
- SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a chamada, mensagem publicitária)
- Crédito Consignado
- Contrato - Rescisão/alteração unilateral
- Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)
- Venda enganosa
- Cobrança vexatória/difamatória
- Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos)
- Fila em Banco
- Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)
- Não cumprimento à oferta
- SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)
- Publicidade enganosa
- OUTROS (somados)

PROBLEMAS MAIS ATENDIDOS (2020)	783	%
Cobrança indevida/abusiva Cobrança indevida.	174	44,45
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	79	20,18
Produto com vício	56	14,3
Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	44	11,24
Não entrega/demora na entrega do produto	42	10,73
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	32	8,17
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	29	7,41
Defeito/Risco à saúde e segurança	22	5,62
Desistência de compra (cancelamento de compra)	21	5,36
SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	14	3,58
Crédito Consignado	13	3,32
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	11	2,81
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	11	2,81
Venda enganosa	10	2,55
Cobrança vexatória/difamatória	9	2,3
Falha bancaria em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos)	8	2,04
Fila em Banco	8	2,04
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	8	2,04
Não cumprimento à oferta	8	2,04
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	8	2,04
Publicidade enganosa	7	1,79
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	7	1,79
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	6	1,53
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	6	1,53
Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço	6	1,53
Venda casada	6	1,53
Antecipação de Financiamento	5	1,28
Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	5	1,28
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito	5	1,28
Preço do produto/serviço	5	1,28
Reajuste (aluguel/prestação)	5	1,28
Calculo de prestação em atraso	4	1,02
Calculo de prestação/taxa de juros	4	1,02
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação (atraso no pag. de prestação/aluguel/condomínio)	4	1,02
Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.) Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	4	1,02
Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	4	1,02
Dano material/pessoal decorrente do serviço	4	1,02
Peso/volume/quantidade/tamanho	4	1,02
Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	4	1,02
Acidente de Consumo (produto causou danos pessoais)	3	0,77
Calculo de antecipação de prestação	3	0,77

Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)	3	0,77
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	3	0,77
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	3	0,77
Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	3	0,77
Não comunicação de negativação	3	0,77
Oferta enganosa	3	0,77
Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)	3	0,77
Produto entregue diferente do pedido	3	0,77
Recusa injustificada em prestar serviço	3	0,77
Saldo devedor	3	0,77
Venda/Oferta/publicidade enganosa.	3	0,77
Baixa Renda	2	0,51
Calculo de encargos na cobrança de cheque	2	0,51
Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)	2	0,51
Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)	2	0,51
Envio de produto ou serviço sem previa solicitação	2	0,51
Não entrega de copia do contrato	2	0,51
Não entrega do contrato	2	0,51
Não pagamento de indenização	2	0,51
Rescisão do contrato pela venda enganosa Alteração de odor, sabor e aspecto.	2	0,51
Alteração de odor, sabor e aspecto.	1	0,26
CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo.	1	0,26
Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)	1	0,26
Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	1	0,26
Desistência de consorcio	1	0,26
Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	1	0,26
Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)	1	0,26
Falta de peca de reposição	1	0,26
Garantia - Descumprimento, prazo	1	0,26
Lançamento Não Reconhecido na Fatura	1	0,26
Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)	1	0,26
Não cumprimento do contrato/proposta	1	0,26
Não Entrega de Produto	1	0,26
Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)	1	0,26
Negativa de Cobertura	1	0,26
Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado	1	0,26
Procedimento de cobrança violenta/difamatória	1	0,26
Produto entregue incompleto	1	0,26
Rescisão do contrato pela não entrega do imóvel	1	0,26
Rescisão do contrato por inadimplência do consumidor	1	0,26
Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	1	0,26
Serviço em desacordo com norma/lei	1	0,26
Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.	1	0,26
Transação Eletrônica Não Reconhecida	1	0,26