

PRADÓPOLIS



RANKING MUNICIPAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2021

25 de janeiro de 2022



Prefeitura Municipal de Pradópolis

Diretoria de Administração Geral

PROCON DE PRADÓPOLIS



APRESENTAÇÃO

O **Cadastro de Reclamações Fundamentadas** está sendo divulgado por este PROCON Municipal de Pradópolis-SP, pela *oitava vez* em nosso **sexto ano** ininterrupto de atividades.

Em um contexto de reflexão sobre os diversos ataques ao Direito Consumerista, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2021 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.

O ano de 2021 continuou sendo um período de desafios para o Procon de Pradópolis, pois a pandemia do coronavírus prosseguiu grassando e, infelizmente, ceifando a vida de muitos, ou deixando sequelas, interferindo significativamente no cotidiano mesmo dos não infectados – sejam parentes, amigos, ou porque interferiu nas atividades econômicas, resultando em dificuldades financeiras a muitos.

Assim, ocorreu um estremecimento nas relações de consumo, por esse fator, e também porque houve instituições que não mostram empatia ou não se prepararam e tentaram transferir o risco de seus negócios ao consumidor, mais vulnerável. O fato que nos compadecemos de empresas com problemas também pelos mesmos fatores, porém, não justificam os grandes fornecedores tentarem onerar os consumidores, portanto.

Para atender os consumidores devido à pandemia do novo coronavírus, causador da Covid-19, no ano passado criamos 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 prosseguiu este ano e resultou em mais de 97% 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 **1383 demandas** - que repercutiram **19.501 procedimentos**, sendo resolvidos **97,11%**.

Neste ano, 14.713 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.

** Desde a pandemia somaram-se mais de 30 mil procedimentos realizados.*

ATENDIMENTO ELETRÔNICO



Desde a criação do novo site* do Procon de Pradópolis, em 2020, com recursos próprios do setor, o - 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, a desburocratização nos termos legais para adequação e aceite das denúncias nas formas de telefone, site e e-mail prosseguiram em 2021 com atualizações e incrementos visando rapidez e eficiência na resolução dos casos. - * www.proconpradopolis.webnode.com

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.

Assim, com o site recebendo mais funcionalidades foi possível acrescentar os meios necessários para que os trabalhadores pradopolenses que executam tarefas em outras cidades ou não podem comparecer ao Procon Municipal – além dos acamados, residentes no Horto Guarany, e de outros impeditivos a presença aqui -, consigam receber orientação e registrar suas demandas.

Ademais, por meio do e-mail olaprocon@procon.sp.gov.br passou a ser possível também apresentar a demanda por correio eletrônico ao fornecedor, diminuindo o tempo de resposta sem a carência imposta pela morosidade dos serviços monopolizados dos correios.

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 precifica o 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 no ano de 2021 R\$ 18,10. Contudo, a adoção do método de e-mails institucionais (oficiais) do Procon e dos fornecedores, para envio e recebimento destas notificações, além do **aumento de 70%** no número de empresas habilitadas para usar o sistema federal informatizado (SINDEC) destes envios, que 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\$ 13.150,00**.

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 (2018 + 2019). Hoje está em média 11 dias – redução de 48%. Ainda mais, **67% das demandas são respondidas com solução em 4 dias**.

Importa saber que durante a pandemia o Procon manteve apenas um funcionário por diversas vezes, ou contou com estagiário de menor, limitando a mão de obra disponível para as atividades pertinentes. Também, computador, impressoras e internet estavam obsoletos.

Todavia, os funcionários deste órgão de defesa do consumidor continuaram a se desdobrar e resolveram ainda mais queixas e reclamações. Obtivemos junto a Fundação Procon novos computador e monitor (usados naquela instituição desde 2017, porém mais atuais que os antigos aqui) para trabalhar e a administração municipal providenciou internet mais rápida, roteador e antena para a mesma no prédio, o que dinamizou o atendimento aos cidadãos.

Apoio dos Consumidores



A população de consumidores ficou assustada com o novo coronavírus e com o fechamento de muitos serviços, se ocorreria também com 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 sintamos prazer em ajudá-los, de modo que estes implementos e progressos no atendimento é a demonstração desse sentimento especial.

Reclamações Fundamentais 2021

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 terceiro ano consecutivo destas soluções (**67%** comparados ao ano de 2020).

Aumentou, também, o índice de procedimentos, envolvendo: **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; **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; **Finalização:** apontamento da baixa, baixa em sistema, publicação de resultados e acordos, comunicação a outros órgãos – quando aplicável, arquivamentos. **Desarquivamento:** consultas, vistas, cargas, retorno, registro/anotação, rearquivamento.

Assim, estes - citando os mais corriqueiros, dentre outros procedimentos para chegar aos acordos - tiveram acréscimo de **82%**. Não houveram **RECLAMAÇÕES FUNDAMENTAIS** - 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 2021		Quantidade	
Demandas (FA – Ficha de Atendimento)		1383	
CIP (Carta de Informação Preliminar)		580	
Absorção	8.542	43,80%	
Respostas	5.443	27,91%	
Finalização	4.685	24,02%	
Desarquivamento	831	4,26%	
TOTAL =		19.501	
PROCEDIMENTOS RESOLVIDOS sem reclamação formal		19.501	100%
RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS		0	0,00%
RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS		0	0,00%
RECLAMAÇÕES ENCERRADAS		0	0,00%
RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS		0	0,00%

OBS: As reclamações formais, durante a pandemia, ficaram limitadas pois não era possível o comparecimento do consumidor para assinar o termo de consentimento, ou não havia os meios de fazê-lo seguramente por internet/e-mail, ou ainda as audiências não poderiam ser realizadas presencialmente com a segurança sanitária requerida por lei (federal, estadual e municipal) nem há ainda equipamento para fazê-lo online – sequer os consumidores têm acesso a dispositivo para implantação do procedimento.

RANKING DE FORNECEDORES POR ATENDIMENTOS 2021			
posição	FORNECEDORA	QTDD	%
1º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	86	6,37
2º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	76	5,63
3º	TELEFÔNICA BRASIL S.A	72	5,33
4º	CLARO S.A	54	4,00
5º	BANCO BRADESCO S.A	44	3,26
6º	MAGAZINE LUIZA S.A	32	2,37
7º	CAIXA SEGUROS S.A	31	2,29
8º	TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA	28	2,07
9º	B2W - COMPANHIA DIGITAL	22	1,63
10º	BANCO C6 CONSIGNADO S/A	16	1,18
11º	BANCO PAN S.A	16	1,18
12º	CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA	16	1,18
13º	MERCADOLIVRE COM ATIVID. DE INTERNET LTDA	16	1,18
14º	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA.	15	1,11
15º	OI MÓVEL S/A	15	1,11
16º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A	14	1,04
17º	VIA VAREJO	14	1,04
18º	BANCO CSF S.A	12	0,89
19º	BANCO DO BRASIL S.A	12	0,89
20º	BV FINANCEIRA S.A- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVEST	12	0,89
21º	CARTAO DE DESCONTO SERTAOZINHO LTDA	12	0,89
22º	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	11	0,81
23º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	11	0,81
24º	SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA	11	0,81
25º	BRASIL CARD ADMIN. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA	10	0,74
26º	TIM CELULAR SA	10	0,74

27º	SÃO FRANCISCO SISTEMA DE SAÚDE	9	0,67
28º	CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A.	8	0,59
29º	MAGAZINE LUIZA S/A	8	0,59
30º	NET PONTAL PROVEDOR DE INTERNET LTDA	8	0,59
31º	WHIRLPOOL ELETRODOMESTICOS AM S.A.	8	0,59
32º	ASSUPERO ENSINO SUPERIOR LTDA	7	0,52
33º	BANCO CETELEM S.A	7	0,52
34º	BANCO LOSANGO S.A	7	0,52
35º	ELECTROLUX DO BRASIL S.A.	7	0,52
36º	ELETROZEMA S.A	7	0,52
37º	LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO	7	0,52
38º	OMNI S. A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	7	0,52
39º	BANCO BMG S.A	6	0,44
40º	BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA	6	0,44
41º	CAIXA VIDA E PREVIDENCIA S/A	6	0,44
42º	LOJAS CEM SA	6	0,44
43º	MOTOROLA MOBILITY COM DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA	6	0,44
44º	SERASA S.A.	6	0,44
45º	BANCO BRADESCO CARTOES S.A.	5	0,37
46º	BANCO C6 SA	5	0,37
47º	BANCO ITAU CONSIGNADO S.A.	5	0,37
48º	BANCO SAFRA S A	5	0,37
49º	MARIA APARECIDA ROSSI MARTINS	5	0,37
50º	NU PAGAMENTOS S.A.	5	0,37
51º	SAN MARINO NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA	5	0,37
52º	ASSURANT SEGURADORA S.A	4	0,30
53º	AYMORE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A	4	0,30
54º	BANCO DAYCOVAL S.A.	4	0,30
55º	CIELO S.A.	4	0,30
56º	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUICAO	4	0,30
57º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	4	0,30
58º	JCM GUTIERREZ MEDICAMENTOS ME	4	0,30
59º	PHILCO ELETRONICOS S.A.	4	0,30
60º	PICPAY SERVICOS S.A	4	0,30
61º	SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	4	0,30
62º	THIAGO DE CASTRO COMERCIO DE AUTO PECAS	4	0,30
63º	ACBZ IMP. E COM. LTDA.	3	0,22
64º	ADEVANI PEREIRA DE ALMEIDA SUPERMERCADO	3	0,22
65º	ANGELA MARIA FARIAS DA SILVA	3	0,22
66º	BANCO ITAUCARD S.A.	3	0,22
67º	BOA VISTA SERVICOS S.A.	3	0,22
68º	BRADESCO VIDA E PREVIDÊNCIA S.A	3	0,22
69º	COPLANA - COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL	3	0,22
70º	EDITORA GLOBO S.A	3	0,22
71º	GARDIANO CURSOS E TREINAMENTOS LTDA	3	0,22
72º	GOL LINHAS AEREAS S.A.	3	0,22
73º	JHENNYFER SANCHES DESTEFANO	3	0,22
74º	JOSE LUIZ ALVES FERREIRA CONSTRUTORA	3	0,22
75º	L E PIMENTEL CURSOS LIVRES LTDA	3	0,22
76º	LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA	3	0,22
77º	LUCAS SUPERMERCADO PRADOPOLIS LTDA	3	0,22
78º	MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA	3	0,22
79º	PERCIO CHIERICE BETTONI 25574714884	3	0,22

80º	PHILIPS DO BRASIL LTDA	3	0,22
81º	RAIZES PERFUMES E COSMETICOS LTDA	3	0,22
82º	SASCAR - TECNOLOGIA E SEGURANCA AUTOMOTIVA S/A	3	0,22
83º	SV VIAGENS LTDA	3	0,22
84º	TVLX VIAGENS E TURISMO S/A	3	0,22
85º	UNILIFE PREMIUM LTDA	3	0,22
86º	ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL HONDA LTDA	2	0,15
87º	ALESSANDRA CRISTINA BRIENCE	2	0,15
88º	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	2	0,15
89º	ARARAQUARA-SIMCRED ADMINISTRADORA DE CARTOES LTDA.	2	0,15
90º	ASSOCIACAO DA SANTA CASA SAUDE DE RIBEIRAO PRETO	2	0,15
91º	ATLANTICO FUNDO DE INVEST EM DIREITOS CRED NAO PAD	2	0,15
92º	ATRI COMERCIAL LTDA	2	0,15
93º	AUTO POSTO MONTE SERENO LTDA	2	0,15
94º	AVON COSMETICOS LTDA.	2	0,15
95º	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.	2	0,15
96º	BANCO BRADESCARD S.A	2	0,15
97º	BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA	2	0,15
98º	BANQI INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.	2	0,15
99º	BB UNIAO CRED ACABAMENTOS E CONSTRUCAO LTDA	2	0,15
100º	BP PROMOTORA DE VENDAS LTDA	2	0,15
101º	BRADESCO CAPITALIZAÇÃO S.A	2	0,15
102º	BS - COMERCIO DE COSMETICOS LTDA	2	0,15
103º	BYANCA DOS SANTOS 44099360857	2	0,15
104º	CAIXA SEGURADORA ESPECIALIZADA EM SAÚDE S.A	2	0,15
105º	COMPANHIA DE SEGUROS PREVIDENCIA DO SUL	2	0,15
106º	CRED - SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO	2	0,15
107º	DAIANE CRISTINA SIQUEIRA MINICELLI EPP	2	0,15
108º	DANTAS E MELO SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	2	0,15
109º	DECOLAR.COM LTDA	2	0,15
110º	DORA BARALDO PROVEDOR DE INTERNET	2	0,15
111º	DROGARIA TOTAL PRADOPOLIS LTDA	2	0,15
112º	DS COMERCIO DE PNEUS EIRELI	2	0,15
113º	EDITORA ESCALA	2	0,15
114º	ELO SERVICOS S.A.	2	0,15
115º	ENERFO SUGAR DO BRASIL LTDA.	2	0,15
116º	FABR.ESPUMAS COLCHOES N.PARANAENSE LTDA	2	0,15
117º	FACTA FINANCEIRA S.A. CRED. FINANCIAMENTO E INVEST	2	0,15
118º	FAST SHOP S.A.	2	0,15
119º	FEDERAL EXPRESS CORPORATION	2	0,15
120º	FERRATUM BRASIL SERVICOS DE CORRESPONDENTE BANCARI	2	0,15
121º	GENIVAL FLAUSINO DE MELLO 92994415887	2	0,15
122º	H.COSTA COBRANCAS LTDA	2	0,15
123º	HOTEL FAZENDA LEO DE JUDA EIRELI	2	0,15
124º	HOTMART COMERCIO VAREJISTA DIGITAL LTDA	2	0,15
125º	IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A.	2	0,15
126º	INSTITUTO DE EDUCACAO SEculo XXI LTDA	2	0,15
127º	IPES INVEST FOMENTO MERCANTIL LTDA	2	0,15
128º	JOELSON CRISTIAN GOMES AZEVEDO 41429916800	2	0,15
129º	JOSE ROBERTO MENDES DE OLIVEIRA LTDA	2	0,15
130º	KITEI RECUPERACAO DE CREDITOS E GESTAO DE NEGOCIOS	2	0,15
131º	LEMBRAR FOTO E VIDEO EIRELI	2	0,15
132º	LEVY LUCIANO LIMA CELES 50178949850	2	0,15

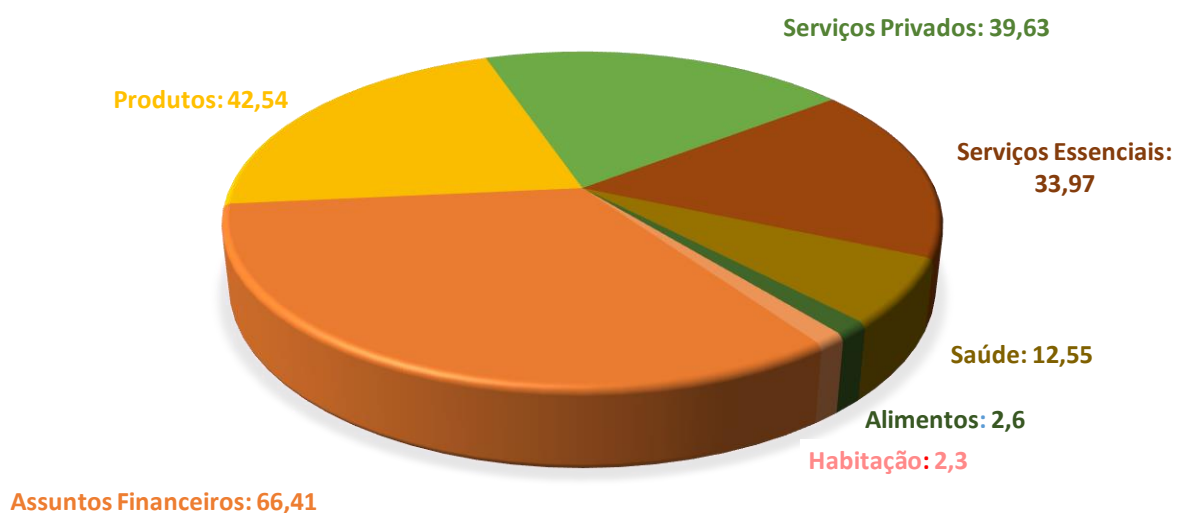
133º	LOJAS RENNER S.A.	2	0,15
134º	M. C. SEGURANCA ELETRONICA E AUTOMACAO LTDA	2	0,15
135º	MAIS CREDIT CONSULTORIA EM COBRANCA EIRELI	2	0,15
136º	MARCELINO COMERCIO DE SUPLEMENTOS ALIMENTARES EIRE	2	0,15
137º	MARCIO ADRIANO BRITO DA SILVA 44499693837	2	0,15
138º	MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA	2	0,15
139º	MIDWAY S.A.- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	2	0,15
140º	MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO	2	0,15
141º	MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S.A.	2	0,15
142º	MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA.	2	0,15
143º	MOTOPPAR IND. E COM. DE AUTOMATIZADORES LTDA	2	0,15
144º	NATURA	2	0,15
145º	NS2 COM. INTERNET S.A	2	0,15
146º	ODONTOPREV S.A.	2	0,15
147º	OPHICINA COMERCIO DE CONFECÇOES E CALCADOS LTDA	2	0,15
148º	P.C. NOGUEIRA VEICULOS RIBEIRAO EIRELI	2	0,15
149º	PAGSEGURO INTERNET S/A	2	0,15
150º	PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S.A CREDI	2	0,15
151º	PORTOSEG S/A - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMEN	2	0,15
152º	R & R TREINAMENTO EM INFORMATICA E IDIOMAS LTDA	2	0,15
153º	RAGAZZI & OLIVEIRA URBANISMO LTDA.	2	0,15
154º	REI DO AZEITE EMPREENDIMENTOS LTDA	2	0,15
155º	RESIDENCIAL PRADOPOLIS SPE LTDA	2	0,15
156º	RIBEIRO & MORAIS ELETRONICO EIRELI	2	0,15
157º	RODRIGUES & RIGUETO LTDA - ME	2	0,15
158º	RRK EMPREENDIMENTOS DIGITAIS LTDA	2	0,15
159º	S.F. DE SOUZA JUNIOR CELULAR - ME	2	0,15
160º	SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	2	0,15
161º	SOROCRED- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA	2	0,15
162º	SS COM COSMETICOS E PROD HIGIENE PESSOAL LTDA	2	0,15
163º	SUPERFASTSTORE	2	0,15
164º	SUPERMERCADO RICOBELO LTDA - ME	2	0,15
165º	SYNAPCOM COMERCIO ELETRONICO S.A	2	0,15
166º	THAINAN CHAVES RODRIGUES	2	0,15
167º	TRAMONTINA GARIBALDI SA INDUSTRIA METALURGICA	2	0,15
168º	TRICARD SERVICOS DE INTERMEDIACAO DE CARTOES DE CR	2	0,15
169º	UNIMED DE JABOTICABAL COOPERATIVA DE TRABALHO MEDI	2	0,15
170º	VERAO ACESSORIOS PARA TOLDOS E COBERTURAS LTDA	2	0,15
171º	VILANET INTERNET BANDA LARGA	2	0,15
172º	VITA BE COSMÉTICOS LTDA	2	0,15
173º	YAGO SILVA MATEO	2	0,15
174º	ZANINI RENK EQUIPAMENTOS INDUSTRIAIS LTDA	2	0,15
175º	COMPAQ DO BRASIL LTDA	1	0,07
176º	CONSELHO REGIONAL DE ARQUITETURA	1	0,07
177º	CONSERTA SMART	1	0,07
178º	CONTAPAY SOLUCOES E SERVICOS DIGITAIS LTDA	1	0,07
179º	COPEL	1	0,07
180º	CRAW COMERCIO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE MAN.	1	0,07
181º	CREDISFERA	1	0,07
182º	CREDIT CONSULTORIA EM COBRANCA EIRELI	1	0,07
183º	CREDITAS SOLUCOES FINANCEIRAS LTDA.	1	0,07
184º	DAIANE DIAS DE SOUZA	1	0,07
185º	DESPACHANTE JAIR	1	0,07

186º	DINA ORSINI 35684982867	1	0,07
187º	DISAL ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	1	0,07
188º	DOCUMENTA CLINICA RADIOLOGICA LTDA	1	0,07
189º	DOUGLAS SOUZA DE SIQUEIRA 40949520802	1	0,07
190º	DOUTOR NATURE	1	0,07
191º	DUCCE	1	0,07
192º	EBANX S.A	1	0,07
193º	EBJ SOLAR	1	0,07
194º	EHC CONSTRUTORA EIRELI	1	0,07
195º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SP S.A.	1	0,07
196º	ESPAÇO LASER	1	0,07
197º	EURO RP VEICULOS LTDA	1	0,07
198º	EVERGAME COMERCIO E DISTRIBUIDORA DE ACESSORIOS DE	1	0,07
199º	F C F - COMERCIO DE MARMORES E GRANITOS LTDA	1	0,07
200º	FABRICANTE SOFA RIBEIRAO	1	0,07
201º	FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.	1	0,07
202º	FERNANDA CASSIA FERRAZ	1	0,07
203º	FERRARI ESTRUTURA	1	0,07
204º	FIDC IPANEMA	1	0,07
205º	FINANCEIRA ALFA S.A.	1	0,07
206º	FLAVIA APARECIDA LIMA BARBOSA 28562121827	1	0,07
207º	FONZARE MOVEIS PLANEJADOS EIRELI	1	0,07
208º	FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA	1	0,07
209º	FOZCOBRA AGENCIA DE COBRANCAS LTDA	1	0,07
210º	FRIO PEÇAS	1	0,07
211º	FVM VEÍCULOS	1	0,07
212º	G S BOASQUEVISQUE	1	0,07
213º	G.C.A.P ANDRADE ESTETICA AVANCADA	1	0,07
214º	G.M. CALHAS DE PRADOPOLIS LTDA	1	0,07
215º	GETNET ADQUIRENCIA E SERVS P/ MEIOS DE PGTOS SA	1	0,07
216º	GILSON LOPES PIRES	1	0,07
217º	GIRAFA COMERCIO ELETRONICO LTDA	1	0,07
218º	GLOBAL EXPRESS	1	0,07
219º	GRINGO O MELHOR AMIGO DO MOTORISTA LTDA.	1	0,07
220º	HAVAN SA	1	0,07
221º	HELP FRANCHISING PARTICIPACOES LTDA.	1	0,07
222º	HG AUTOMÓVEIS LTDA	1	0,07
223º	HUGHES TELECOMUNICACOES DO BRASIL LTDA.	1	0,07
224º	IDELMAR COMERCIO DE VEICULOS LTDA	1	0,07
225º	IMPACTO PRIME	1	0,07
226º	INDIGO INVEST DISTRIB TITULOS VALORES MOBIL LTDA	1	0,07
227º	INFOAR COM E SERV EM AR CONDICIONADO E INFORMATICA	1	0,07
228º	INSS - INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDADE SOCIAL	1	0,07
229º	ISABELA MARCONDES KHZOUZ EIRELI	1	0,07
230º	ITAPEVA VII MULTICARTEIRA FUND INVEST DIR CRED N P	1	0,07
231º	IZANGRA PRODUTOS NATURAIS LTDA	1	0,07
232º	JESSICA SIMAO MORAES MORENO 43912899894	1	0,07
233º	JOSAN IMÓVEIS	1	0,07
234º	JOSE CATRARIO DA SILVA	1	0,07
235º	JULIANA TERESA FERREIRA	1	0,07
236º	KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.	1	0,07
237º	L.A.M. FOLINI	1	0,07
238º	LAR DOS IDOSOS	1	0,07

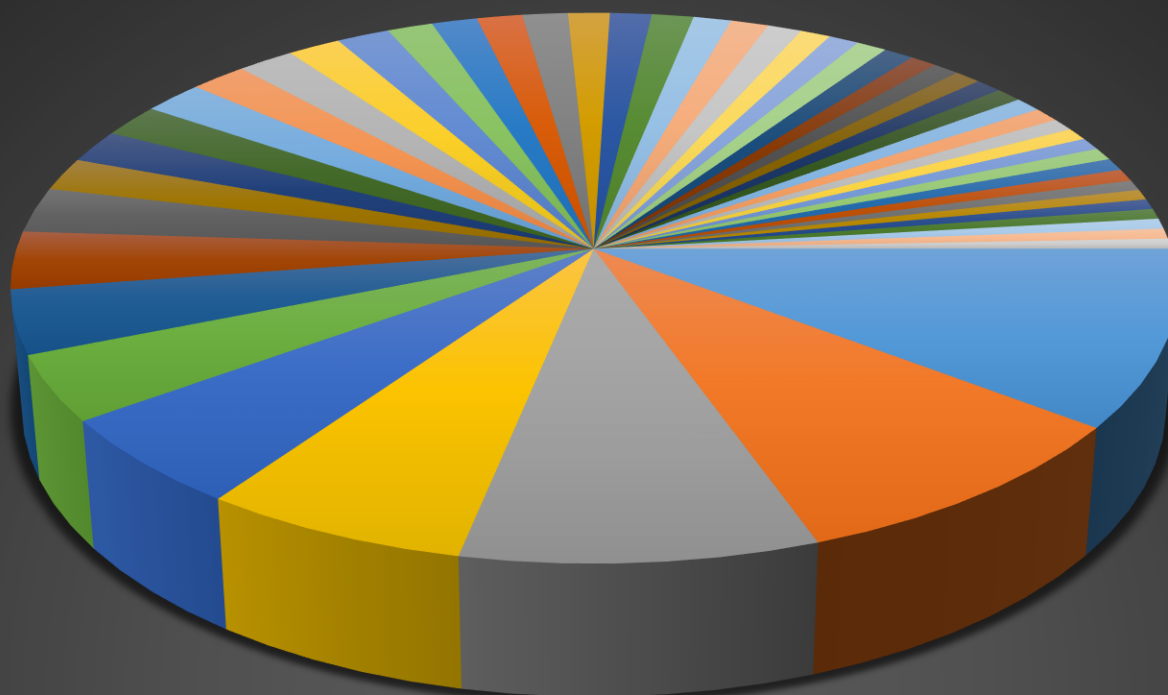
239º	LESER PNEUS LTDA	1	0,07
240º	LIBERTY SEGUROS S/A	1	0,07
241º	LOJA 17 98147-0788	1	0,07
242º	LOJA MARCENARIA	1	0,07
243º	LORRAYNNE CAROLINE BARBOSA BASTOS 43563370850	1	0,07
244º	LOTEAMENTO PRADOPOLIS SPE LTDA	1	0,07
245º	LOTERICA PRADOPOLIS LTDA	1	0,07
246º	LUIZ AUGUSTO DA SILVA CORREA 08608392739	1	0,07
247º	LUIZ MARCENEIRO	1	0,07
248º	MADEIRAMADEIRA COMERCIO ELETRONICO SA	1	0,07
249º	MADSON ELETROMETALURGICA LTDA	1	0,07
250º	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A	1	0,07
251º	MARCELO FERREIRA	1	0,07
252º	MARIA LUIZA CONSTRUÇOES E EMPREENDIMENTOS IMOBILI	1	0,07
253º	MARIO MAZZI NETO	1	0,07
254º	MATHEUS FRANCHESCOLLI PEREIRA SANTOS	1	0,07
255º	MATHEUS SCARANELO PELA	1	0,07
256º	MAURÍCIO PEREIRA JARDIM	1	0,07
257º	MEUCELULARDF	1	0,07
258º	MICHELLE PEREIRA SOARES OLIVEIRA	1	0,07
259º	MINDSET INSTITUTE LTDA	1	0,07
260º	MONGERAL AEGON SEGUROS E PREVIDENCIA S/A	1	0,07
261º	MONTCAR	1	0,07
262º	MÓVEIS CADEIRA	1	0,07
263º	MRV	1	0,07
264º	MULT CREDIÁRIO	1	0,07
265º	MULTILASER INDUSTRIAL S.A	1	0,07
266º	MULTIPLUS PROTECAO VEICULAR	1	0,07
267º	MULTLOC SERVIÇOS DE ENGENHARIA	1	0,07
268º	N. FERREIRA DE MATOS	1	0,07
269º	NATURA COSMETICOS S/A	1	0,07
270º	NATUZZ GROUP LTDA	1	0,07
271º	NIKE	1	0,07
272º	OI S.A.	1	0,07
273º	OLIVIO VERRONE	1	0,07
274º	ORTELINO MUNIZ DA SILVA	1	0,07
275º	ORTOVEL VEICULOS E PECAS LTDA	1	0,07
276º	OSVALDO GAZETA SERVIÇOS EDUCACIONAIS	1	0,07
277º	OTAVIO LAURO SODRE SANTORO SERVICOS DE LEILOES	1	0,07
278º	OTICA PROGRESSO EIRELI	1	0,07
279º	PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A	1	0,07
280º	PATRICIA APARECIDA TORRES	1	0,07
281º	PAULO EDUARDO BATISTA	1	0,07
282º	PEDREIRO GUATAPARÁ PETITO	1	0,07
283º	PINTURAS PRADOPOLIS	1	0,07
284º	POLICIA MILITAR DO ESTADO DE SAO PAULO	1	0,07
285º	POSITANO - SERVICOS ADMINISTRATIVOS EIRELI	1	0,07
286º	PRIME ASSESSORIA E APOIO ADMINISTRATIVO EIRELI	1	0,07
287º	PS MARATONA BENS E COMERCIO DIGITAIS EIRELI	1	0,07
288º	QUERÊNCIA	1	0,07
289º	REFRIGERAÇÃO DUFRIO COM IMP LTDA	1	0,07
290º	RIQUENA NETO AR CONDICIONADO LTDA	1	0,07
291º	ROBERTO VENDEDOR CARRO	1	0,07

292º	RODONAVES TRANSPORTES E ENCOMENDAS LTDA	1	0,07
293º	S V GIGA COMERCIO DE PRESENTES LTDA	1	0,07
294º	SANTA EMÍLIA DIST VEIC AUTOP LTDA	1	0,07
295º	SAO FRANCISCO ODONTOLOGIA LTDA	1	0,07
296º	SKYNET TELECOMUNICAÇÕES EIRELI	1	0,07
297º	SOCINAL SA CREDIT FINANC INVEST	1	0,07
298º	SODIMAC HOME CENTER RIBEIRÃO PRETO	1	0,07
299º	SONY BRASIL LTDA	1	0,07
300º	SONY INTERACTIVE ENTERTAINMENT BRASIL	1	0,07
301º	SORRI SIM TRATAMENTOS ODONTOLOGICOS PRADOPOLISLTDA	1	0,07
302º	SPERTA ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL LTDA	1	0,07
303º	SPORT BIKE	1	0,07
304º	SUL AMERICA SEGURO DE VIDA E PREVIDÊNCIA S.A	1	0,07
305º	SURF TELECOM SA	1	0,07
306º	TAMIRES ALINE GOMES	1	0,07
307º	TATIANE STOCO MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO / ME	1	0,07
308º	TIAGO MATEUS DE OLIVEIRA MACEDO	1	0,07
309º	TPV DO BRASIL INDUSTRIA DE ELETRONICOS LTDA	1	0,07
310º	ULTCÃO	1	0,07
311º	UNICAR VEICULOS EIRELI	1	0,07
312º	UNILEVER BRASIL LTDA.	1	0,07
313º	UNIMED SEGURADORA S/A	1	0,07
314º	UPNID PAGAMENTOS LTDA.	1	0,07
315º	VAGNER	1	0,07
316º	VINICIUS GARCIA SILVA 49486508895	1	0,07
317º	VIRGINIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL	1	0,07
318º	WALTER MARCANDALI	1	0,07
319º	WILL S.A. MEIOS DE PAGAMENTO	1	0,07
320º	WJJ VEICULOS LTDA	1	0,07
321º	XCOMM IMPORTADORA E ECOMMERCE LTDA	1	0,07
322º	ZZAB COMERCIO DE CALCADOS LTDA.	1	0,07

ÁREA MAIS RECLAMADA 2021 EM %

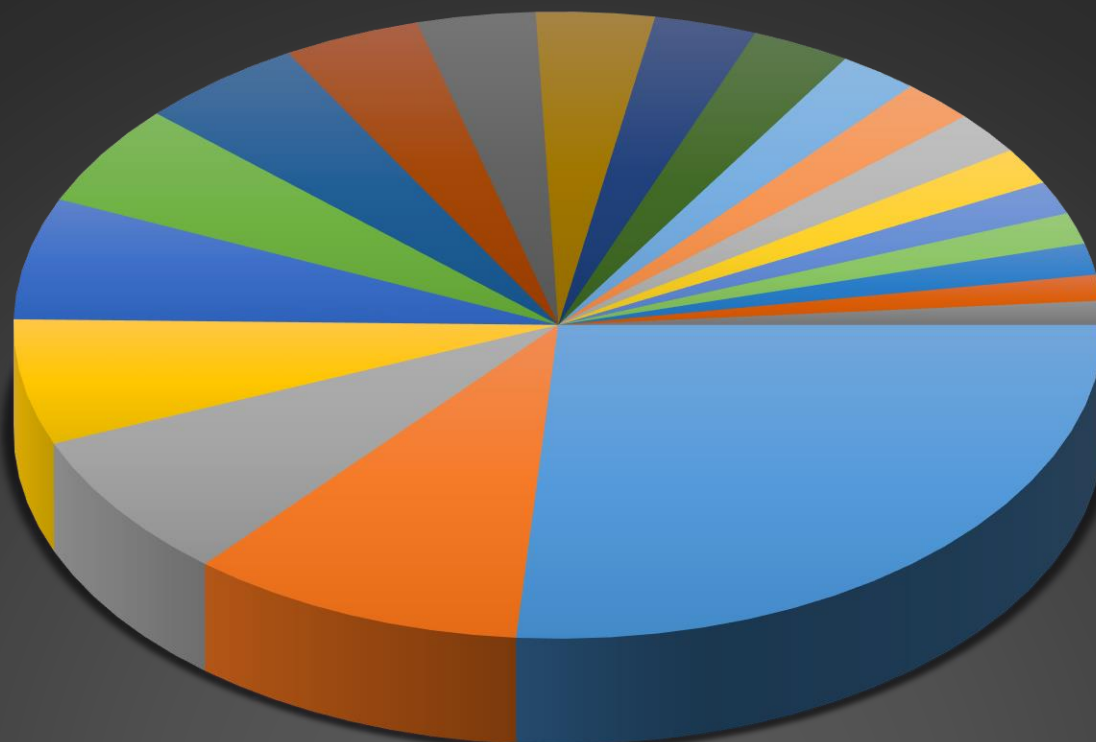


RANKING DE FORNecedorAS 2021



- | | |
|--|--|
| ■ CAIXA ECONOMICA FEDERAL | ■ COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ |
| ■ TELEFÔNICA BRASIL S.A | ■ CLARO S.A |
| ■ BANCO BRADESCO S.A | ■ MAGAZINE LUIZA S.A |
| ■ CAIXA SEGUROS S.A | ■ TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA |
| ■ B2W - COMPANHIA DIGITAL | ■ BANCO C6 CONSIGNADO S/A |
| ■ BANCO PAN S.A | ■ CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA |
| ■ MERCADOLIVRE COM ATIVID. DE INTERNET LTDA | ■ MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA. |
| ■ OI MÓVEL S/A | ■ BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A |
| ■ VIA VAREJO | ■ BANCO CSF S.A |
| ■ BANCO DO BRASIL S.A | ■ BV FINANCEIRA S.A- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVEST |
| ■ CARTAO DE DESCONTO SERTAOZINHO LTDA | ■ BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A. |
| ■ SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA | ■ SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA |
| ■ BRASIL CARD ADMIN. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA | ■ TIM CELULAR SA |
| ■ SÃO FRANCISCO SISTEMA DE SAÚDE | ■ CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A. |
| ■ MAGAZINE LUIZA S/A | ■ NET PONTAL PROVEDOR DE INTERNET LTDA |
| ■ WHIRLPOOL ELETRODOMESTICOS AM S.A. | ■ ASSUPERO ENSINO SUPERIOR LTDA |
| ■ BANCO CETELEM S.A | ■ BANCO LOSANGO S.A |
| ■ ELECTROLUX DO BRASIL S.A. | ■ ELETROZEMA S.A |
| ■ LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO | ■ OMNI S. A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO |
| ■ BANCO BMG S.A | ■ BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA |
| ■ CAIXA VIDA E PREVIDENCIA S/A | ■ LOJAS CEM SA |
| ■ MOTOROLA MOBILITY COM DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA | ■ SERASA S.A. |
| ■ BANCO BRADESCO CARTOES S.A. | ■ BANCO C6 SA |
| ■ BANCO ITAU CONSIGNADO S.A. | ■ BANCO SAFRA S A |
| ■ MARIA APARECIDA ROSSI MARTINS | ■ NU PAGAMENTOS S.A. |
| ■ SAN MARINO NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA | |

PROBLEMAS MAIS ATENDIDOS 2021



- Cobrança indevida/abusiva
- Produto com vício
- Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)
- SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)
- Venda casada
- Não entrega/demora na entrega do produto
- Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.
- Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.
- Defeito/Risco à saúde e segurança
- SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)
- Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)
- Venda enganosa
- Crédito Consignado
- Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.
- Desistência de compra (cancelamento de compra)
- SAC - Acesso ao serviço (oneriosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)
- Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)
- Cobrança vexatória/difamatória
- Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

RANKING de PROBLEMAS (2021)	1313	%
Cobrança indevida/abusiva	276	42,73
Produto com vício	105	16,07
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	80	12,24
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	68	10,41
Venda casada	66	10,1
Não entrega/demora na entrega do produto	55	8,42
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	52	7,96
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	43	6,58
Defeito/Risco à saúde e segurança	37	5,66
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	37	5,66
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	32	4,9
Venda enganosa	31	4,74
Crédito Consignado	25	3,83
Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	23	3,52
Desistência de compra (cancelamento de compra)	23	3,52
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	20	3,06
Falha bancaria em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos)	18	2,75
Cobrança vexatória/difamatória	17	2,6
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	17	2,6
Não cumprimento à oferta	14	2,14
Calculo de prestação/taxa de juros	13	1,99
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	13	1,99
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	12	1,84
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	11	1,68
Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)	10	1,53
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	10	1,53
Transação Eletrônica Não Reconhecida	10	1,53
Dano material/pessoal decorrente do serviço	9	1,38
Peso, volume e quantidade	9	1,38
Publicidade enganosa	9	1,38
Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)	8	1,22
Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)	7	1,07
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	7	1,07
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	6	0,92
Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)	6	0,92
Não Entrega de Produto	6	0,92
Não pagamento de indenização	6	0,92
Peso/volume/quantidade/tamanho	6	0,92
Produto entregue diferente do pedido	6	0,92
Antecipação de Financiamento	5	0,77
Não entrega de copia do contrato	5	0,77
Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	5	0,77
SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	5	0,77
Venda/Oferta/publicidade enganosa.	5	0,77
Calculo de prestação em atraso	4	0,61
Lançamento Não Reconhecido na Fatura	4	0,61
Não cumprimento do contrato/proposta	4	0,61
Dúvidas sobre cobranças (taxas, etc.)	3	0,46
Envio de produto ou serviço sem previa solicitação	3	0,46
Preço do produto/serviço	3	0,46
Acidente de Consumo (produto/serviço causou danos pessoais ao consumidor)	2	0,31

Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	2	0,31
Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)	2	0,31
Danos pessoais ao consumidor	2	0,31
Desabastecimento de produto	2	0,31
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	2	0,31
Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.	2	0,31
Não entrega de quitação/retenção de documentos	2	0,31
Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)	2	0,31
Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado	2	0,31
Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2	0,31
Produto entregue incompleto	2	0,31
Recusa injustificada em prestar serviço	2	0,31
SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	2	0,31
Saldo devedor	2	0,31
Serviço em desacordo com norma/lei	2	0,31
Serviço em desacordo com norma/lei	2	0,31
TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade	2	0,31
TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade	2	0,31
Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de crédito (não entrega, atualização, valor menor)	2	0,31
Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de crédito (não entrega, atualização, valor menor)	1	0,15
Calculo de antecipação de prestação	1	0,15
Calculo do prêmio (seguros)	1	0,15
Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	1	0,15
Desistência de consorcio	1	0,15
Discordância na indenização (seguros em geral)	1	0,15
Não apresentação de valores cobrados a título de IPTU	1	0,15
Não devolução de caução	1	0,15
Não entrega do contrato	1	0,15
PID - Pedido de Indenização por Danos Morais Procedimento de cobrança violenta e difamatória.	1	0,15
Procedimento de cobrança violenta e difamatória.	1	0,15
Produto causou danos materiais	1	0,15
Reajuste (aluguel/prestação)	1	0,15
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	1	0,15
Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação	1	0,15
Recusa em demonstrar contas (água, luz, telefone, gás)	1	0,15
Roubo/furto	1	0,15
Suspeita da pureza, composição do produto.	1	0,15
Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço	1	0,15
Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.) Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.	1	0,15
Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.	1	0,15
Tarifas Bancárias – Divulgação inadequada / não divulgação na agência ou no sítio da Internet.	1	0,15
Valor da multa	1	0,15
Vício do Produto/Serviço	1	0,15