

# RELATÓRIO ANUAL

Dados 2021



## PROCON

## CAMPINAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

# RELATÓRIO ANUAL PROCON DE CAMPINAS

O presente relatório tem a finalidade de apresentar o ranking de empresas e segmentos mais reclamados, os dados de atendimento, audiência, fiscalização e procuradoria do ano de 2021.

## NOVIDADES EM 2021:

- Em março foram retomadas as audiências de conciliação em formato virtual utilizando a plataforma da Prefeitura Municipal de Campinas no endereço <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br>;
- Em junho foi inaugurado o atendimento no Espaço Cidadão no Paço Municipal;
- Em agosto foi proposta Ação Cível Pública na proteção de hipervulnerável pela Procuradoria do Município;
- Em dezembro foi iniciado o atendimento no CIC Vida Nova.

## RANKING DE EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	SEGMENTOS RECLAMADOS	TOTAL	%
01º	CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET PROVEDORES DE TV TELEFONIA FIXA TELEFONIA DDD / DDI	1.525	6,41
02º	VIVO / TELEFONICA / GVT	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA PROVEDORES DE TV TELEFONIA DDD / DDI	1.182	4,97
03º	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO FINANCEIRAS SEGUROS PREVIDÊNCIA PRIVADA CONSÓRCIOS TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO SAÚDE	811	3,41
04º	GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO SITES PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM	COMÉRCIO ELETRÔNICO MAGAZINES	660	2,77
05º	CPFL	ENERGIA ELÉTRICA	618	2,60
06º	ITAU – LUIZACRED – GARANTEC – REDECARD OUVIDORIA ITAU CONSIGNADOS	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO FINANCEIRAS SEGUROS CONSÓRCIOS TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO PREVIDÊNCIA PRIVADA	597	2,51
07º	MERCADO LIVRE – MERCADO PAGO	COMÉRCIO ELETRÔNICO	535	2,25
08º	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA	489	2,06
09º	SANTANDER	BANCOS FINANCEIRAS CARTÕES DE CRÉDITO SEGUROS	433	1,82
10º	GRUPO B2W (AMERICANAS.COM, SHOPTIME.COM, SUBMARINO.COM, SOUBARATO.COM) E LOJAS AMERICANAS	COMÉRCIO ELETRÔNICO MAGAZINES	423	1,78

## RANKING DE SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

SEGMENTOS	TOTAL
COMÉRCIO ELETRÔNICO	2.611
BANCOS	2.186
TELEFONIA MÓVEL	1.794
FINANCEIRAS	1.422
CARTÃO DE CRÉDITO	1.337
PROVEDORES DE INTERNET	1.207
MAGAZINES	964
ENERGIA ELÉTRICA	630
SEGURADORA	566
ESCOLAS PRIVADAS	564

## ARTIGOS MAIS UTILIZADOS NAS RECLAMAÇÕES

TIPIFICAÇÃO	TOTAL
CDC ART. 06 DIREITOS BÁSICOS	4.890
CDC ART. 20 VÍCIO DE SERVIÇO	4.313
CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	3.621
CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	3.095
CDC ART. 18 VÍCIO DE PRODUTO	1.539
CDC ART. 39 PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA	931
CDC ART. 49 ARREPENDIMENTO 07 DIAS	495
CDC ART. 31 AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	322
CDC ART. 43 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA DO NOME	313
CDC ART. 14 ACIDENTE DE CONSUMO - SERVIÇO	234
CDC ART. 54 CONTRATO DE ADESÃO	199

# ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

## POSTOS PRESENCIAIS:

POSTOS DE ATENDIMENTO	CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	TOTAL
POUPA CPS SHOPPING	2.677	877	29	0	4.548	8.131
AGILIZA OURO VERDE	1.579	211	0	0	2.324	4.114
AGILIZA CAMPO GRANDE	724	172	0	0	2.117	3.013
AGILIZA SOUSAS	342	146	1	0	1.275	1.764
AGILIZA BARÃO GERALDO	1.315	528	3	0	2.170	4.016
AGILIZA NOVA APARECIDA	319	113	0	0	1.059	1.491
ESPAÇO CIDADÃO (inaugurado em junho/21)	567	228	2	0	2.388	3.185
CIC VIDA NOVA - PLANTÃO	0	0	0	0	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>7.523</b>	<b>2.275</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>15.855</b>	<b>25.718</b>

## DIGITAL:

CANAL	CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	TOTAL
INTERNET	11.263	55	97	0	2.360	13.775
APLICATIVO	1.648	0	26	0	581	2.255

# ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

## TELEFONE:

CANAL	CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	TOTAL
151	0	0	210	0	45.544	45.754

## E-MAIL:

PROCON@CAMPINAS	5.741
CIP.PROCON@CAMPINAS	4.649
PROCON.CADASTRO@CAMPINAS	3.959
TOTAL	14.349

## CADASTRO:

CADASTROS - EMPRESAS	1.992
CADASTROS - ADVOGADOS	286

## RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS:

TOTAL	92
-------	----

## ATENDIMENTO DE CARTÓRIO:

TOTAL	1.944
Levantamento realizado de maio a dezembro de 2021	

## RESUMO DOS ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

CANAL	TOTAL
ATENDIMENTO PRESENCIAL	25.718
ATENDIMENTO ELETRÔNICO	30.471
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	45.754
ATENDIMENTO CARTÓRIO	1.944
TOTAL	103.887

# AUDIÊNCIAS

AUDIÊNCIAS REALIZADAS	TOTAL
De março a dezembro de 2021	1.077

QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS REALIZADAS POR MÊS	TOTAL
MARÇO	92
ABRIL	175
MAIO	65
JUNHO	89
JULHO	102
AGOSTO	106
SETEMBRO	99
OUTUBRO	119
NOVEMBRO	118
DEZEMBRO	112



## RANKING DE CONCILIAÇÃO

O presente ranking foi elaborado a partir do relatório das empresas mais reclamadas em 2021, considerando a quantidade de audiências realizadas no ano e o total de processos que resultaram em conciliação frutífera.

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	TOTAL AUDIÊNCIAS REALIZADAS	TOTAL DE PROCESSOS CONCILIADOS	% CONCILIAÇÃO
1º	CLARO	35	19	54%
2º	VIVO	27	7	26%
3º	BRADESCO	43	18	42%
4º	VIA VAREJO	21	8	38%
5º	CPFL	40	18	45%
6º	ITAÚ	32	6	19%
7º	MERCADO LIVRE	12	6	50%
8º	TIM	12	5	42%
9º	SANTANDER	14	1	7%
10º	B2W	32	10	31%

# FISCALIZAÇÕES

DILIGÊNCIAS REALIZADAS	AUTOS LAVRADOS
1.884	699

OPERAÇÕES INTEGRADAS
02 OPERAÇÕES (16 ESTABELECIMENTOS)

COLETAS DE PREÇOS
05 (43 ESTABELECIMENTOS)

DENÚNCIAS ATENDIDAS
321

## INFORMATIVOS, PESQUISAS, RANKING E NOTÍCIAS

INFORMATIVOS PUBLICADOS	RANKING PUBLICADOS	NOTÍCIAS VEICULADAS SITE PROCON	PESQUISAS PUBLICADAS
06	13	14	04

# PROCURADORIA DESCENTRALIZADA/PROCON

AÇÃO CIVIL PÚBLICA PROPOSTA COM LIMINAR CONCEDIDA E MANTIDA	AÇÕES RECEBIDAS	AÇÕES JUDICIAIS COM DECISÕES FAVORÁVEIS AO MUNICÍPIO
01 - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO DESCONHECIDO/SEM AUTORIZAÇÃO DOS CONSUMIDORES	123	87
Levantamento realizado de março a dezembro		

## OUTROS DADOS DO PROCON:

<b>OUVIDORIAS RECEBIDAS</b>	<b>DEMANDAS DE IMPRENSA</b>	<b>OFÍCIOS RECEBIDOS DE ÓRGÃOS EXTERNOS</b>
08	52	40

<b>ELIMINAÇÃO DE DOCUMENTOS</b>	<b>DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS</b>
13.698	117.502 páginas

# POSTOS DE ATENDIMENTO

- **UNIDADE POUPEMPO CAMPINAS SHOPPING**

- Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h e sábado das 7h às 13h. \*\*Os atendimentos do posto do PROCON DO CAMPINAS SHOPPING são realizados mediante agendamento no site do Poupatempo - <https://www.poupatempo.sp.gov.br>.

- **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - BARÃO GERALDO**

- Rua Luiz Vicentin, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

- **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - SOUSAS**

- Rua Humaitá, 144, Sousas, Campinas-SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

- **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - OURO VERDE**

- Avenida Ruy Rodrigues, 3900, Parque Universitário, Shopping Spazio Ouro Verde - 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h.

- **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - CAMPO GRANDE**

Rua Manoel Machado Pereira, 902 - ao lado da Praça da Concórdia - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h.

- **AGILIZA CAMPINAS - NOVA APARECIDA**

Centro Comercial Posto 3 Vias, R. João Carlos do Amaral, 105 - Jd. Aparecida - Piso Superior - Distrito de Nova Aparecida - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h.

- **ESPAÇO DO CIDADÃO PAÇO MUNICIPAL**

Avenida Anchieta, 200 - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 17h\*. \*Os atendimentos, NESTE POSTO, serão realizados exclusivamente por AGENDAMENTO, por meio do site <https://cidadao.campinas.sp.gov.br>.

- **ATENDIMENTO (DE PLANTÃO) NO CIC VIDA NOVA**

Endereço: 182, R. Odete Teresinha Santuci Otaviano, 2 - Conj. Hab. Vida Nova, Campinas - SP, 13057-508. Os atendimentos, NESTE POSTO, serão realizados exclusivamente por AGENDAMENTO pelos telefones (19) 3226-6161 ou (19) 3226-6889



# PROCON

# CAMPINAS

## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS