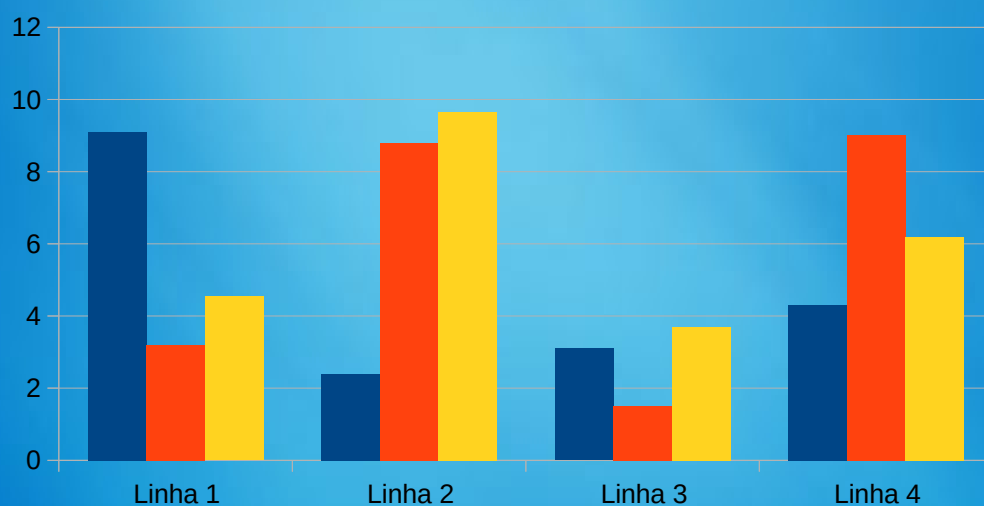


# RELATÓRIO SEMESTRAL

## PROCON DE CAMPINAS

1º SEMESTRE 2019



# AS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

Total geral da demanda: 17.422

POSICÃO	GRUPO RECLAMADO	SEGMENTOS RECLAMADOS	TOTAL	%
01º	CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET PROVEDORES DE TV TELEFONIA FIXA TELEFONIA DDD / DDI	2065	11,85
02º	VIVO / TELEFONICA / GVT	TELEFONIA FIXA PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE TV TELEFONIA DDD / DDI	1199	6,88
03º	GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO GRUPO CNOVA.COM - PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM/ SUANOVA.COM	MAGAZINES COMÉRCIO ELETRÔNICO	833	4,78
04º	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA	762	4,37
05º	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS CONSORCIOS SAUDE PREVIDENCIA PRIVADA TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO	734	4,21
06º	ITAU – LUIZACRED – GARANTEC – REDECARD OUVIDORIA ITAU CONSIGNADOS	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO CONSÓRCIOS	523	3,00
07º	CPFL	ENERGIA ELÉTRICA	346	1,98
08º	GRUPO OI	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA TELEFONIA DDD / DDI	285	1,63
09º	GRUPO B2W (AMERICANAS.COM, SHOPTIME.COM, SUBMARINO.COM, SOUBARATO.COM) E LOJAS AMERICANAS	COMÉRCIO ELETRÔNICO MAGAZINES	251	1,44
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO SEGURADORAS FINANCEIRAS	250	1,43
	GRUPO FAC	FACULDADE		

# SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

O ranking abaixo apresenta a lista dos 10 segmentos mais reclamados no período..

SEGMENTOS	TOTAL
TELEFONIA MÓVEL	2250
PROVEDOR DE INTERNET	1411
COMÉRCIO ELETRÔNICO	1395
CARTÃO DE CRÉDITO	1255
BANCOS	1177
PROVEDORES TV A CABO	1029
TELEFONIA FIXA	972
MAGAZINES	932
FINANCEIRAS	894
SEGURADORA	666

# ARTIGOS DO CDC MAIS UTILIZADOS

TIPIFICAÇÃO	TOTAL
CDC ART. 06 DIREITOS BÁSICOS	3512
CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	3108
CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	2779
CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	2304
CDC ART. 18 VICIO DE PRODUTO	1074
CDC ART. 39 PRATICA COMERCIAL ABUSIVA	655
CDC ART. 49 ARREPENDIMENTO 07 DIAS	307
CDC ART. 43 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA	274
CD ART. 54 CONTRATO DE ADESÃO	217
CDC ART. 46 CONHECIMENTO PREVIO DO CONTRATO	193

# ATENDIMENTOS REALIZADOS

ATENDIMENTOS REALIZADOS	
SETOR DE ATENDIMENTO	76.033
SETOR DE CARTÓRIO	3.544
<b>TOTAL</b>	<b>79.577</b>

# AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS

As 2175 sessões realizadas englobam as audiências com resultados de acordo, sem acordo, por inércia do consumidor (consumidor não compareceu) e revelia da empresa (empresa não compareceu).

RESULTADOS DAS AUDIÊNCIAS	
TOTAL DE SESSÕES REALIZADAS (EXITOSAS E NÃO EXITOSAS)	2175
SESSÕES EXITOSAS (COM ACORDO)	650
SESSÕES EXITOSAS (SEM ACORDO)	794
SESSÕES NÃO EXITOSAS (POR INÉRCIA DO CONSUMIDOR)	440
SESSÕES NÃO EXITOSAS (POR REVELIA DA RECLAMADA)	291

# FISCALIZAÇÕES

FISCALIZAÇÕES	
VISITAS REALIZADAS:	1369
AUTOS LAVRADOS:	818

IRREGULARIDADES MAIS FREQUENTES		
Irregularidade	Quantidade	%
Atendimento prioritário - Ausência e/ou inadequação de placa/cartaz.	449	29,28
Cartaz PROCON - Ausente	201	13,11
CDC - Desatualizado.	147	9,59
Informação inadequada / ausente (Art. 6º / III CDC).	143	9,33
CDC - Ausente.	69	4,5
Informação inadequada / ausente (Art. 31 CDC).	52	3,39
Acesso à cozinha - Informação ausente como cartaz e/ou nos cardápios.	47	3,07
Validade vencida.	43	2,8
Cardápios - Informações do PROCON	42	2,74
Cardápio Braille - Ausente / desatualizado.	37	2,41

# EDUCAÇÃO PARA CONSUMO

Educação para consumo	
Informativos distribuídos	5869
Informativos elaborados site	4
Pesquisas elaboradas – site	2
Matérias elaboradas- site	3
Eventos	6
Palestras	5

EVENTOS	DATA	LOCAL
<b>DIA DO CONSUMIDOR</b>	15/03/2019	Treze de Maio
<b>CIC / COHAB / ROTARY</b>	31/03/2019	Escola Pe Emilio Miotti Jardim Santa Lucia
<b>INSTITUTO MÃOS DADAS</b>	14/04/2019	Amarais
<b>SEMANA DO TRABALHADOR</b>	29/04 à 03/05	CPAT Centro
<b>DIA DA COMUNIDADE</b>	01/05	Parque Industrial Igreja Presbiteriana
<b>SABADANIA</b>	18/05	CIC Vida Nova