

EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

RANKING – GRUPO EMPRESAS

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	SEGMENTOS RECLAMADOS	TOTAL	%
01º	CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET PROVEDORES DE TV TELEFONIA FIXA TELEFONIA DDD / DDI	3.668	10,99%
02º	VIVO / TELEFONICA / GVT	TELEFONIA FIXA PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE TV TELEFONIA DDD / DDI	2.387	7,15%
03º	GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO GRUPO CNOVA.COM - PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM/ SUANOVA.COM	MAGAZINES COMÉRCIO ELETRÔNICO	1.461	4,37%
04º	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA	1.442	4,32%
05º	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS CONSÓRCIOS SAÚDE PREVIDÊNCIA PRIVADA TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO	1.406	4,21%
06º	ITAU – LUIZACRED – GARANTEC – REDECARD OUVIDORIA ITAU CONSIGNADOS	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO CONSÓRCIOS PREVIDÊNCIA PRIVADA	1.056	3,16%
07º	CPFL	ENERGIA ELÉTRICA	712	2,13%
08º	GRUPO B2W (AMERICANAS.COM, SHOPTIME.COM, SUBMARINO.COM, SOUBARATO.COM) E LOJAS AMERICANAS	COMÉRCIO ELETRÔNICO MAGAZINES	580	1,73%
09º	GRUPO OI	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA TELEFONIA DDD / DDI	570	1,70%
10º	GRUPO FAC	FACULDADE / UNIVERSIDADE	531	1,59%

SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

SEGMENTOS	TOTAL
TELEFONIA MÓVEL	4341
COMÉRCIO ELETRÔNICO	2770
PROVEDOR DE INTERNET	2695
CARTÃO DE CRÉDITO	2369
BANCOS	2279
FINANCEIRAS	1823
TELEFONIA FIXA	1727
PROVEDORES TV A CABO	1726
MAGAZINES	1659
SEGURADORA	1183

ARTIGOS DO CDC MAIS UTILIZADOS NAS RECLAMAÇÕES

TIPIFICAÇÃO	TOTAL
CDC ART. 06 DIREITOS BÁSICOS	7131
CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	5810
CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	5219
CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	4480
CDC ART. 18 VICIO DE PRODUTO	1964
CDC ART. 39 PRATICA COMERCIAL ABUSIVA	1184
CDC ART. 49 ARREPENDIMENTO 07 DIAS	579
CDC ART. 43 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA	552
CDC ART. 46 CONHECIMENTO PRÉVIO DO CONTRATO	419
CDC ART. 54 CONTRATO DE ADESÃO	365



AUDIÊNCIAS

SITUAÇÃO	DADOS	%
TOTAL DAS SESSÕES REALIZADAS	4159	100,00%
PROCESSOS BAIXADOS (INÉRCIA, ACORDO E PEDIDO DE CANCELAMENTO)	1814	43,62%
INCONCILIADOS	1537	36,95%
REVEL	625	15,03%
AUDIÊNCIAS REAGENDADAS / PENDENTE DE ACORDO	183	4,40%

RANKING DE CONCILIAÇÃO MAIS RECLAMADAS 2019

Nº	EMPRESA	% CONCILIAÇÃO
1º	CPFL	78,46%
2º	CLARO - NET CAMPINAS E EMBRATEL	65,47%
3º	TIM CELULAR	56,99%
4º	VIVO -GVT- TELEFONICA	46,38%
5º	GRUPO VIA VAREJO	45,90%
6º	GRUPO OI	45,71%
7º	AMERICANAS – GRUPO B2W	39,47%
8º	GRUPO BRADESCO	33,33%
9º	GRUPO ITAU	27,85%
10º	GRUPO FAC - ANHANGUERA	20,00%

ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

ATENDIMENTOS PROCON DE CAMPINAS	
CIPS	28663
PROCESSOS INDIVIDUAIS	4166
DENÚNCIAS	308
CÁLCULOS	103
ORIENTAÇÕES ATENDIMENTO (ATENDIMENTO PRESENCIAL E 151)	98078
FORMULÁRIOS DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS	205
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS CARTÓRIO SEDE	6393
CADASTRO	2259
E-MAIL RECEBIDO CIP.PROCON	9549
E-MAIL RESPONDIDO PROCON@	3096
E-MAISL RECEBIDOS PROCON.BOLETO	1177
E-MAIL SETOR DE CARTÓRIO	13826
TOTAL	167823

FISCALIZAÇÃO

VISITAS REALIZADAS	AUTOS LAVRADOS
2823	1446

RANKING DE IRREGULARIDADES

Ranking de irregularidades:		
Irregularidades	Qtde Irregularidades	Porcentagem
Atendimento prioritário - Ausência de cartaz	530	18,28
Atendimento prioritário - Ausência e/ou inadequação de placa/cartaz.	440	15,18
Cartaz PROCON - Ausente	315	10,87
Informação inadequada / ausente (Art. 6º / III CDC).	281	9,69
CDC - Desatualizado.	277	9,56
CDC - Ausente.	148	5,11
Validade vencida.	106	3,66
Informação inadequada / ausente (Art. 31 CDC).	83	2,86
Acesso à cozinha - Informação ausente como cartaz e/ou nos cardápios.	58	2
Cardápios - Informações do PROCON	49	1,69

CADASTRO

DETALHAMENTO – CADASTRO*

E-mails recebidos procon.cadastro@	2259
Cadastros empresas - email	1375
Cadastros advogados - email	313

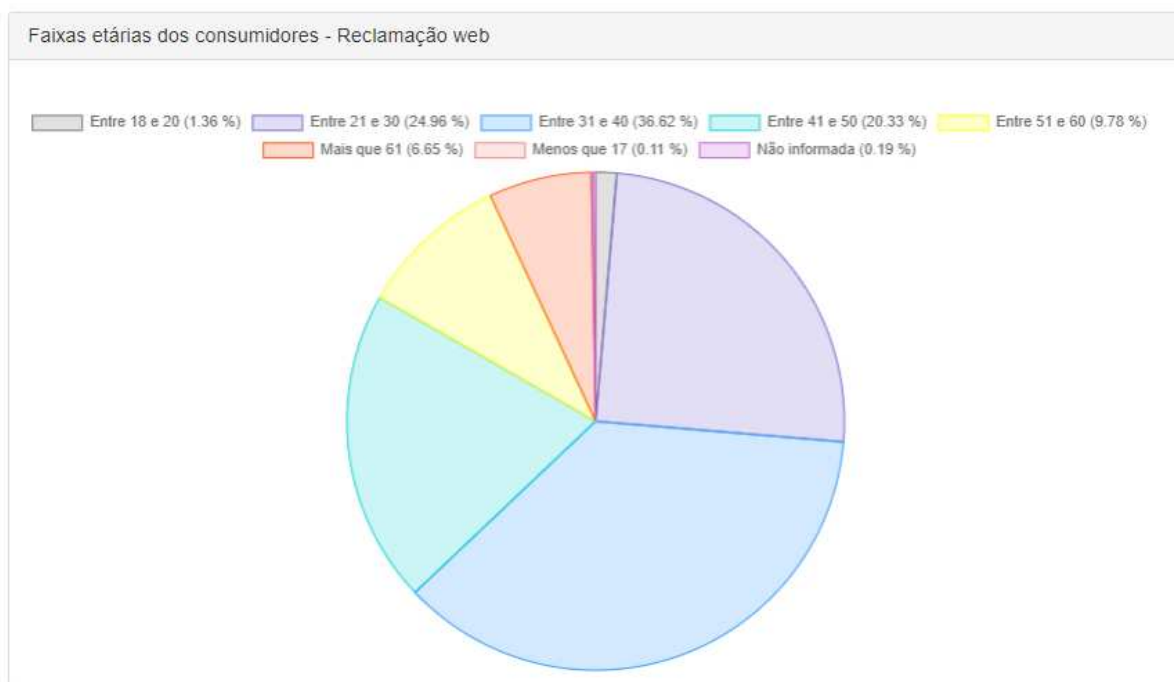
INFORMATIVOS E PESQUISAS

PROCEDIMENTOS	QUANTIDADE
INFORMATIVOS DISTRIBUÍDOS	10315
NOTÍCIAS PUBLICADAS NO SITE	16
INFORMATIVOS ELABORADOS E PUBLICADOS NO SITE	6
PESQUISAS ELABORADAS E PUBLICADAS NO SITE	5

ACESSOS AO SITE DO PROCON

Visualização de Página	723102
------------------------	--------

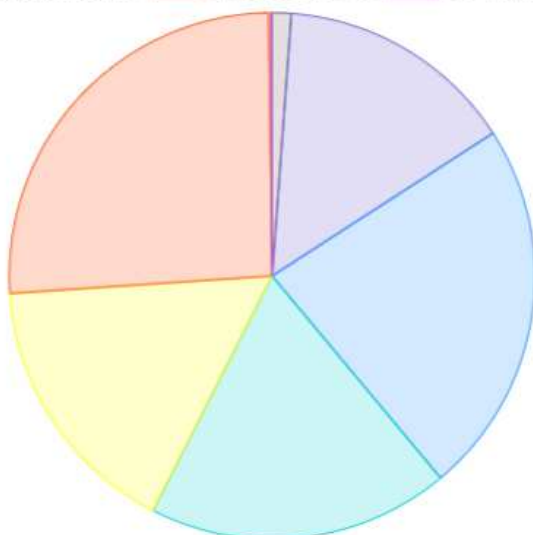
PERFIL CONSUMIDORES – PROCON WEB



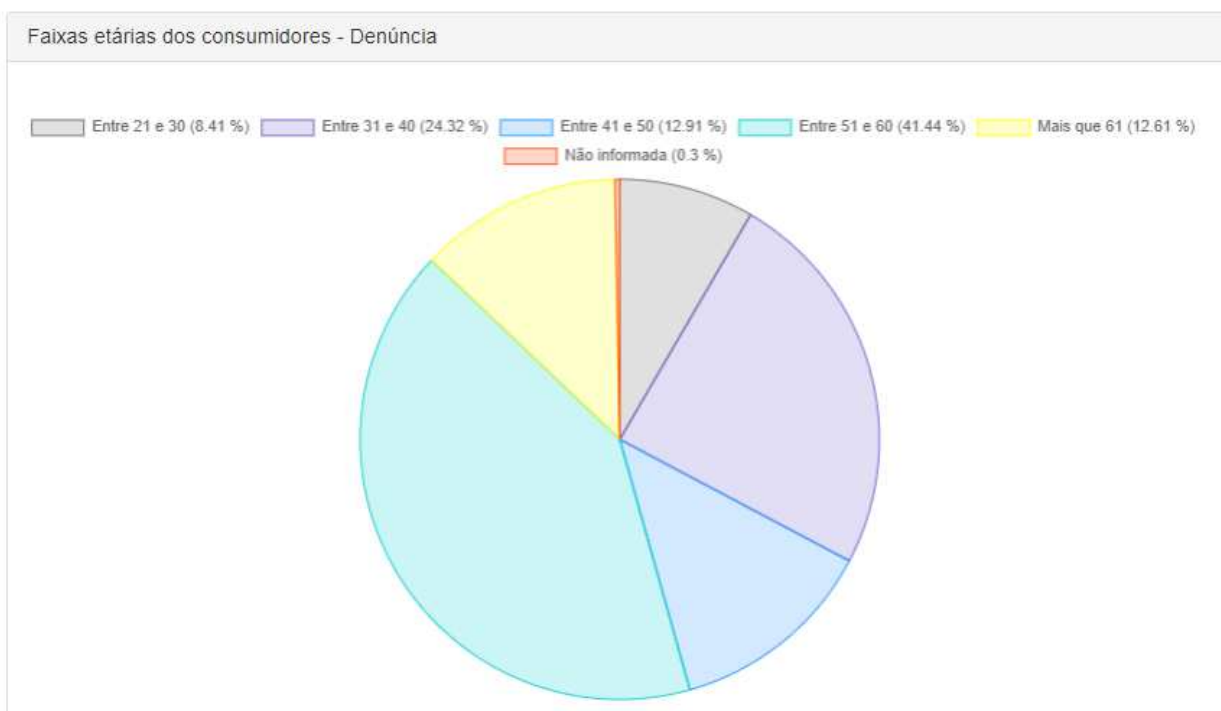
PERFIL CONSUMIDORES – RECLAMAÇÃO – CIP

Faixas etárias dos consumidores - Reclamação Cip

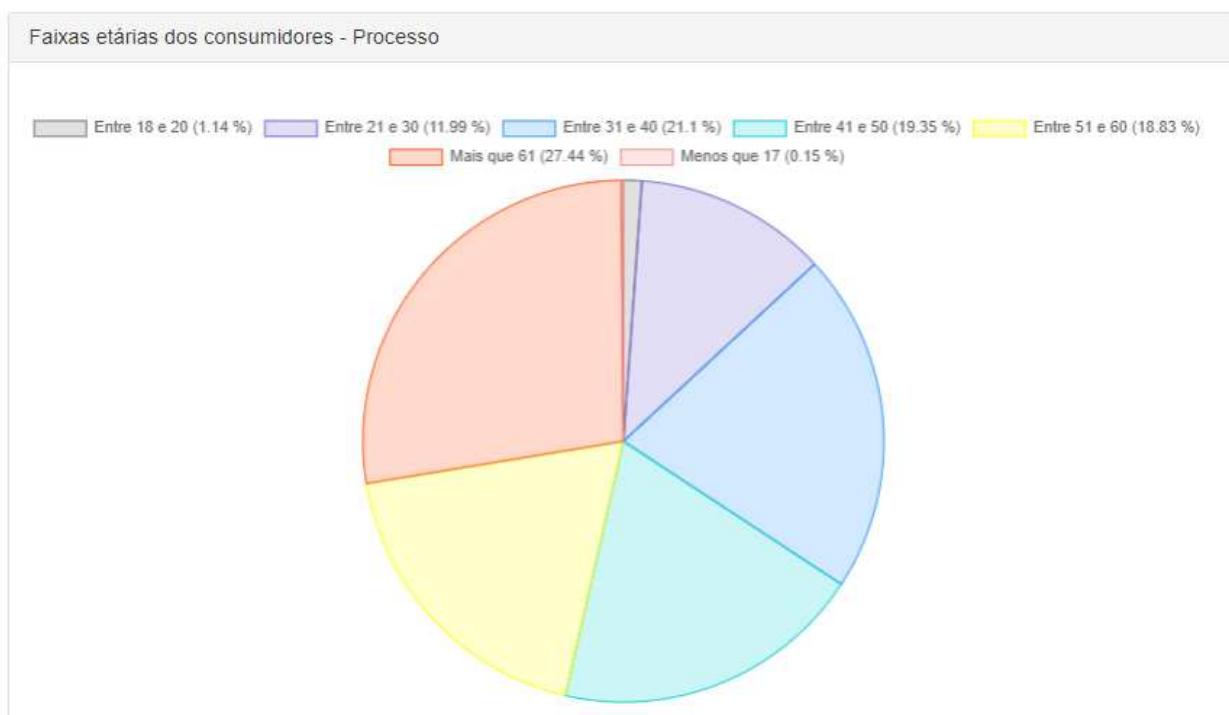
Entre 18 e 20 (1.17 %) Entre 21 e 30 (14.71 %) Entre 31 e 40 (23.05 %) Entre 41 e 50 (18.55 %) Entre 51 e 60 (16.46 %)
Mais que 61 (25.83 %) Menos que 17 (0.17 %) Não informada (0.06 %)



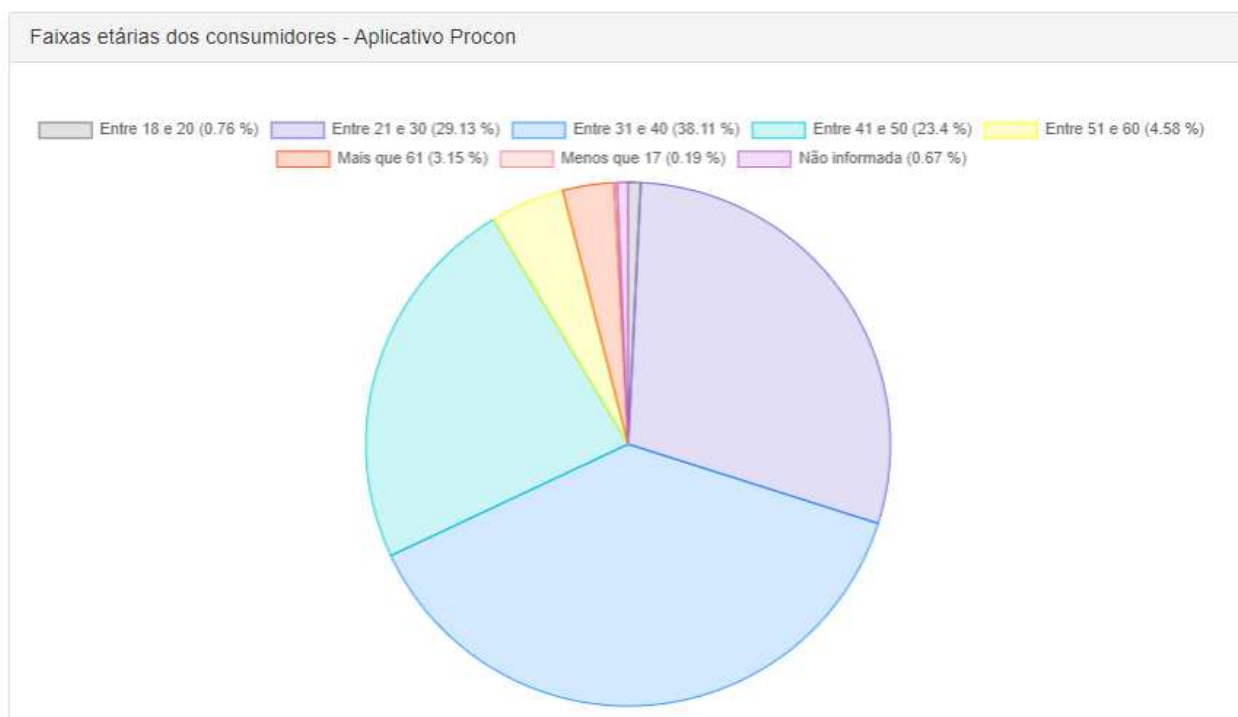
PERFIL CONSUMIDORES DENÚNCIA



PERFIL CONSUMIDORES PROCESSOS INDIVIDUAIS



PERFIL CONSUMIDORES – APLICATIVO PROCON



PERFIL CONSUMIDORES – PORTAL CIDADÃO

Faixas etárias dos consumidores - Aplicativo Portal do Cidadão

