



PROCON
CAMPINAS

Secretaria Municipal de Justiça

RELATÓRIO ANUAL

Imagem: Arquivo PMC

Dados 2025

APRESENTAÇÃO

Reunimos neste material os dados dos setores de atendimento, cartório e fiscalização, bem como das audiências de conciliação e educação para o consumo, com a finalidade de demonstrar os atendimentos realizados pelo PROCON de Campinas em **2025**.

Também apresentamos os segmentos mais demandados, as dez empresas mais reclamadas e os artigos mais utilizados nas reclamações.

LEGENDA



CIP: Carta de Informação Preliminar: Registro de reclamação pelo consumidor, pessoalmente ou por meio eletrônico, com o objetivo de notificar a(s) empresa(s) para que apresente(m) solução de um problema de consumo.

Ex.: Consumidor pede a devolução de valor que pagou diante da não entrega do produto no prazo ofertado.



ADM: Processo Administrativo Individual: Processo registrado pelo consumidor, precedido de CIP que não teve proposta de solução ou que a resposta oferecida não atendeu o pedido do consumidor. Pode gerar penalidade à(s) empresa(s) reclamada(s).



DENÚNCIA: Registro de situação envolvendo lesão à coletividade de consumidores e que pode gerar uma visita da fiscalização. Pode ser realizado pessoalmente, por telefone ou por meio eletrônico.

Ex.: Consumidor pede uma fiscalização em determinado estabelecimento por comercializar produtos sem preço.

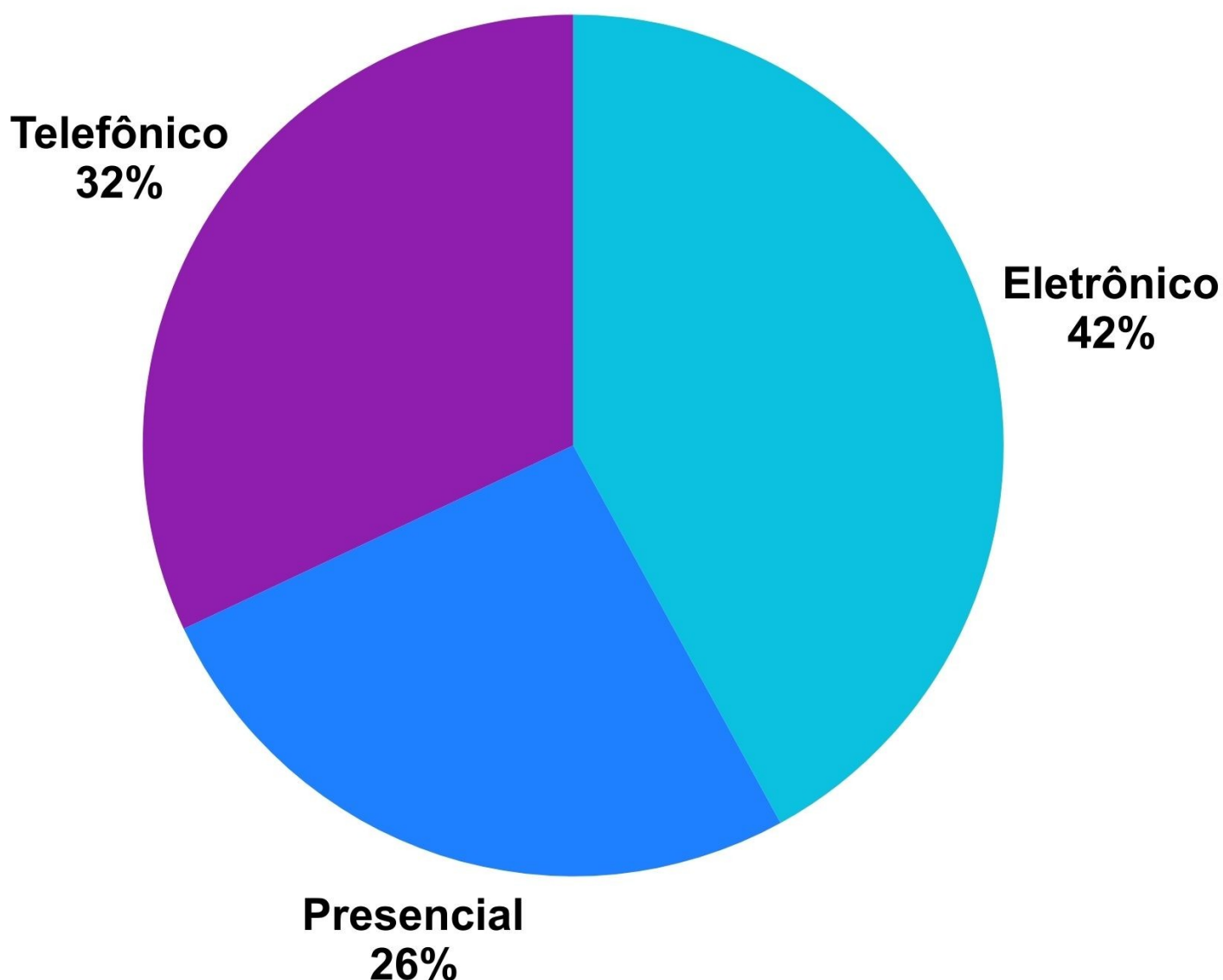


ORIENTAÇÕES: Serviço prestado pelo PROCON, pessoalmente, por telefone ou meio eletrônico, sobre direitos do consumidor e procedimentos do órgão.

ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2025

TOTAL DE ATENDIMENTOS

125.717



Inclui os atendimentos realizados nos postos do PROCON, pelo telefone 151 e de forma eletrônica (e-mail, PROCON Digital e SEI) abrangendo registros de CIPs, processos administrativos, denúncias e orientações sobre direitos e procedimentos.

DEMANDAS DE CONSUMIDORES REGISTRADAS



CIP's

18.142



PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

3.028



DENÚNCIAS

402

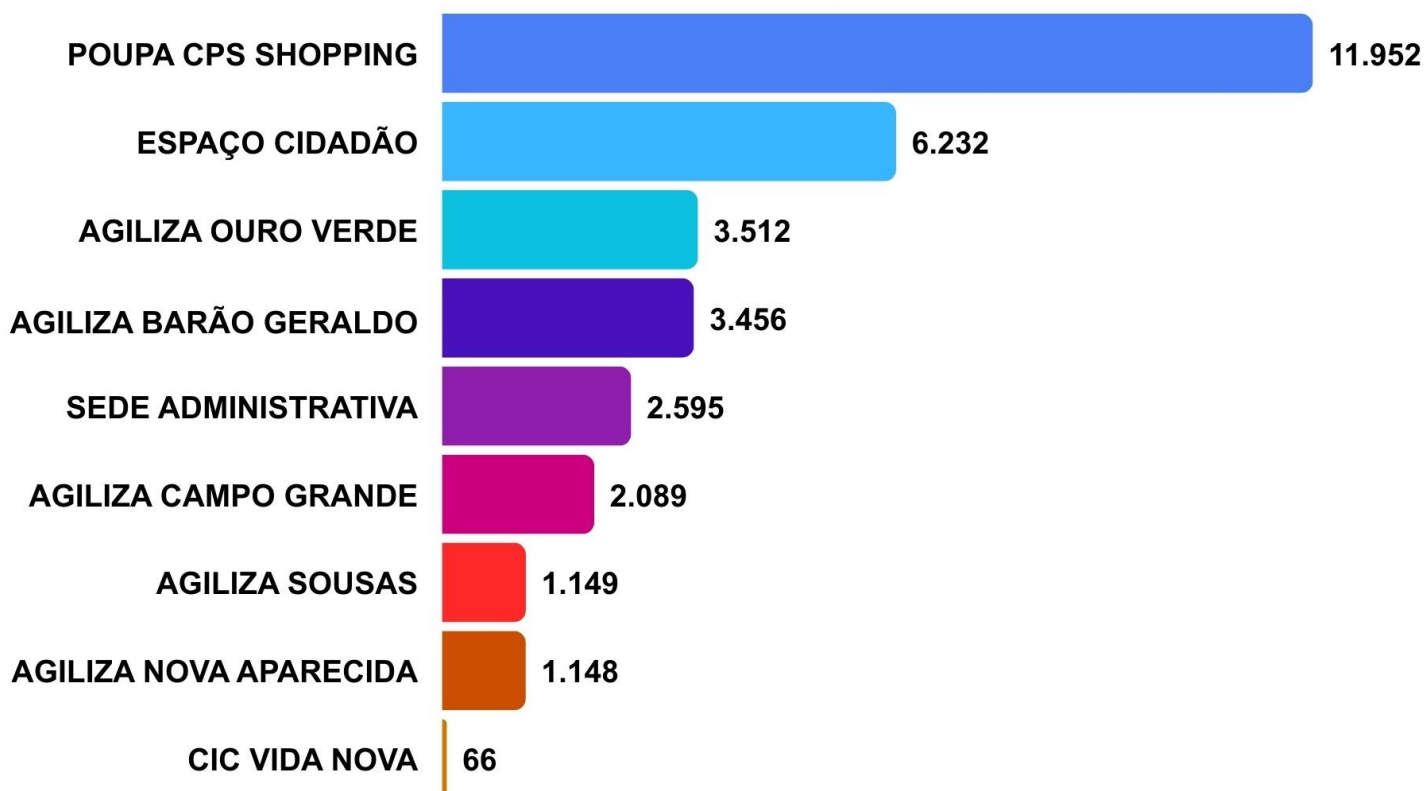


RENEGOCIAÇÕES DE DÍVIDAS

175

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

TOTAL: 32.199



ATENDIMENTO ELETRÔNICO

PROCON DIGITAL

PROCON DIGITAL	TOTAL
CIP	9.212
DENÚNCIAS	113
ORIENTAÇÕES	1.978
RENEGOCIAÇÕES	175
TOTAL	11.478

E-MAIL

E-MAIL	TOTAL
SETOR DE CARTÓRIO	2.334
SETOR ATENDIMENTO	38.775
TOTAL	41.109

SEI

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO- SEI CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR	245
---	-----

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 151

ORIENTAÇÕES	DENÚNCIAS	TOTAL
40.648	283	40.931

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO



INFORMATIVOS DIGITAIS

19



NOTÍCIAS VEICULADAS SITE DO
PROCON

61



PESQUISAS DE PREÇO

5



MATERIAIS DISTRIBUÍDOS

34.481



VISUALIZAÇÕES

314.000



ATENDIMENTOS À IMPRENSA

33

FISCALIZAÇÃO



DILIGÊNCIAS REALIZADAS

4.314



AUTOS LAVRADOS

1.918

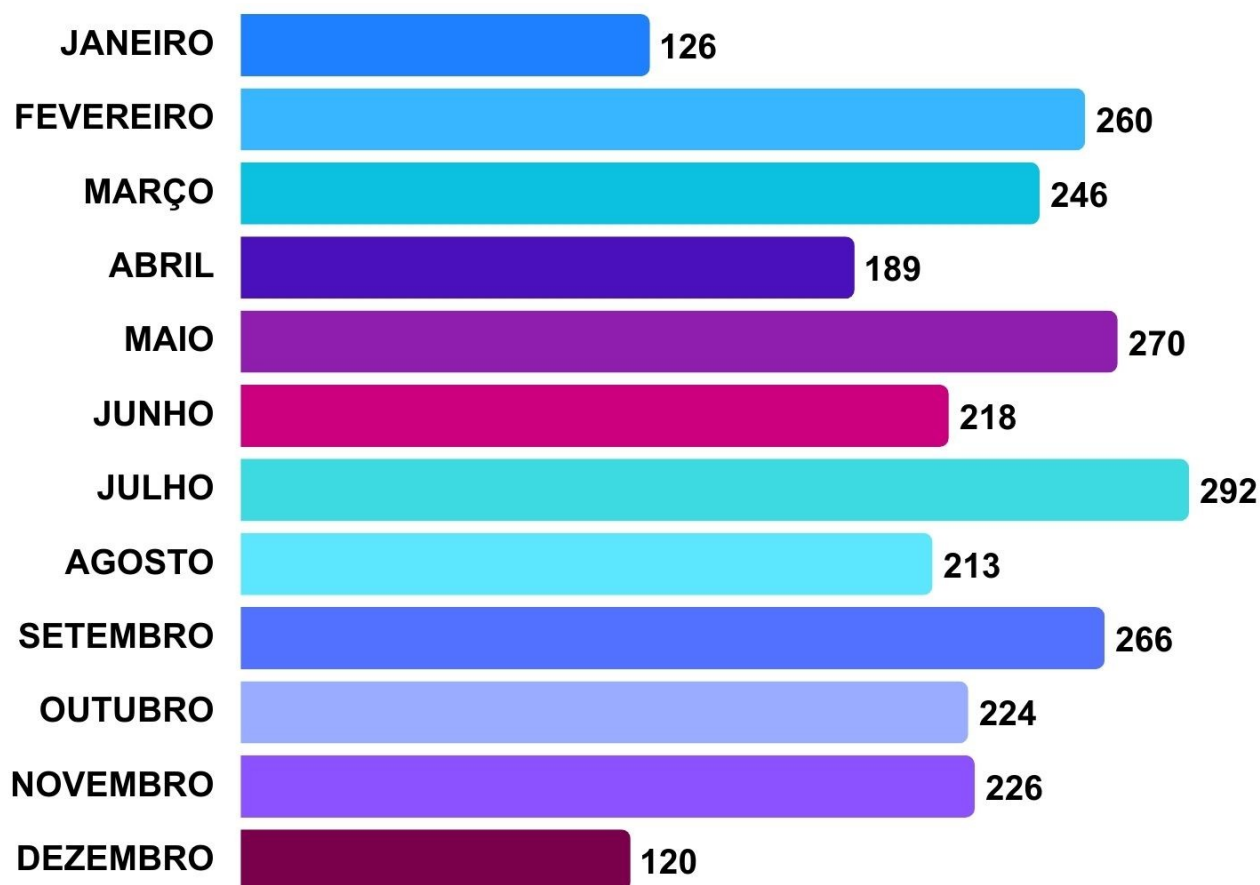


COLETA DE PREÇOS

36*

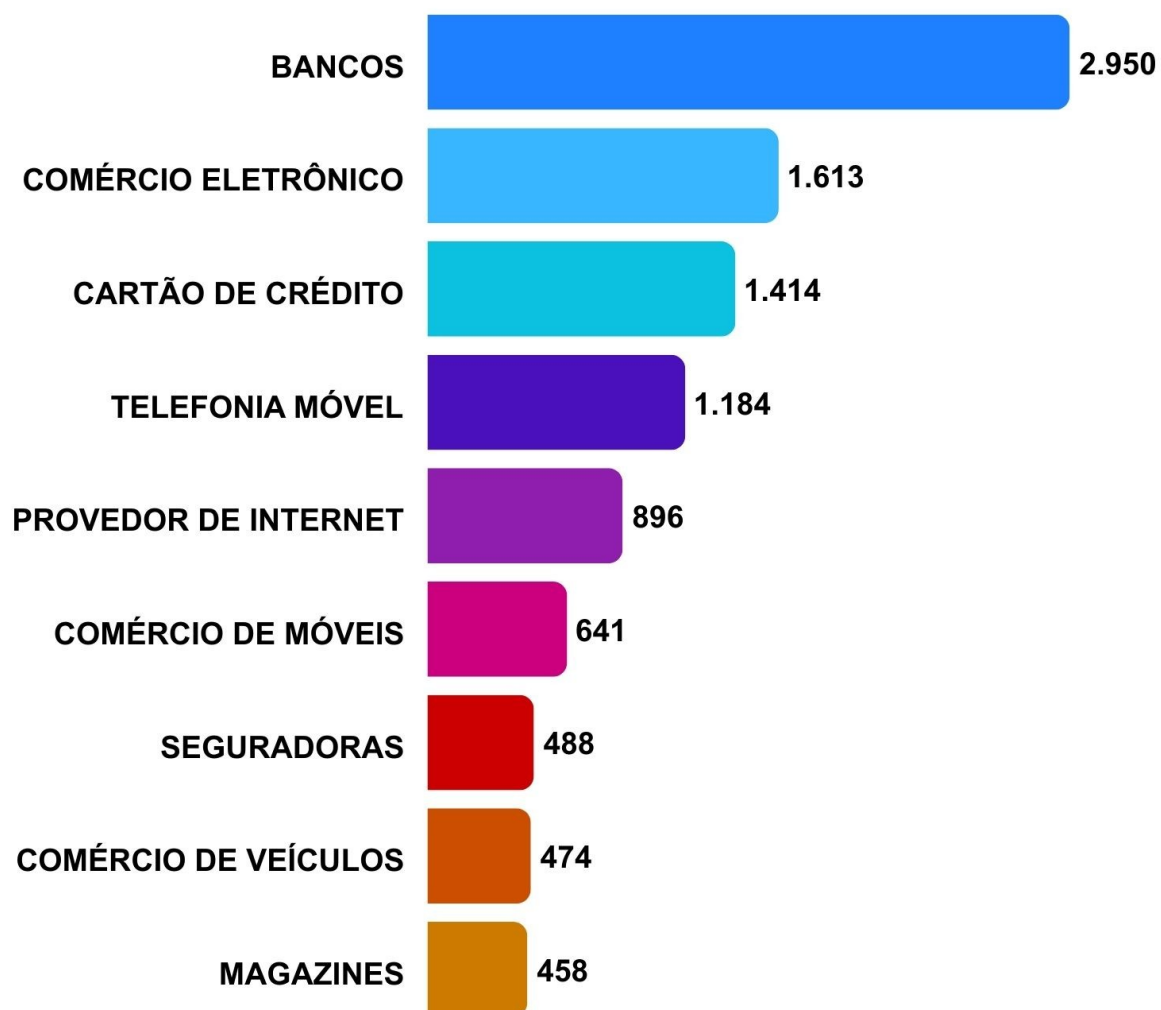
*Coletas e consistências

AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS

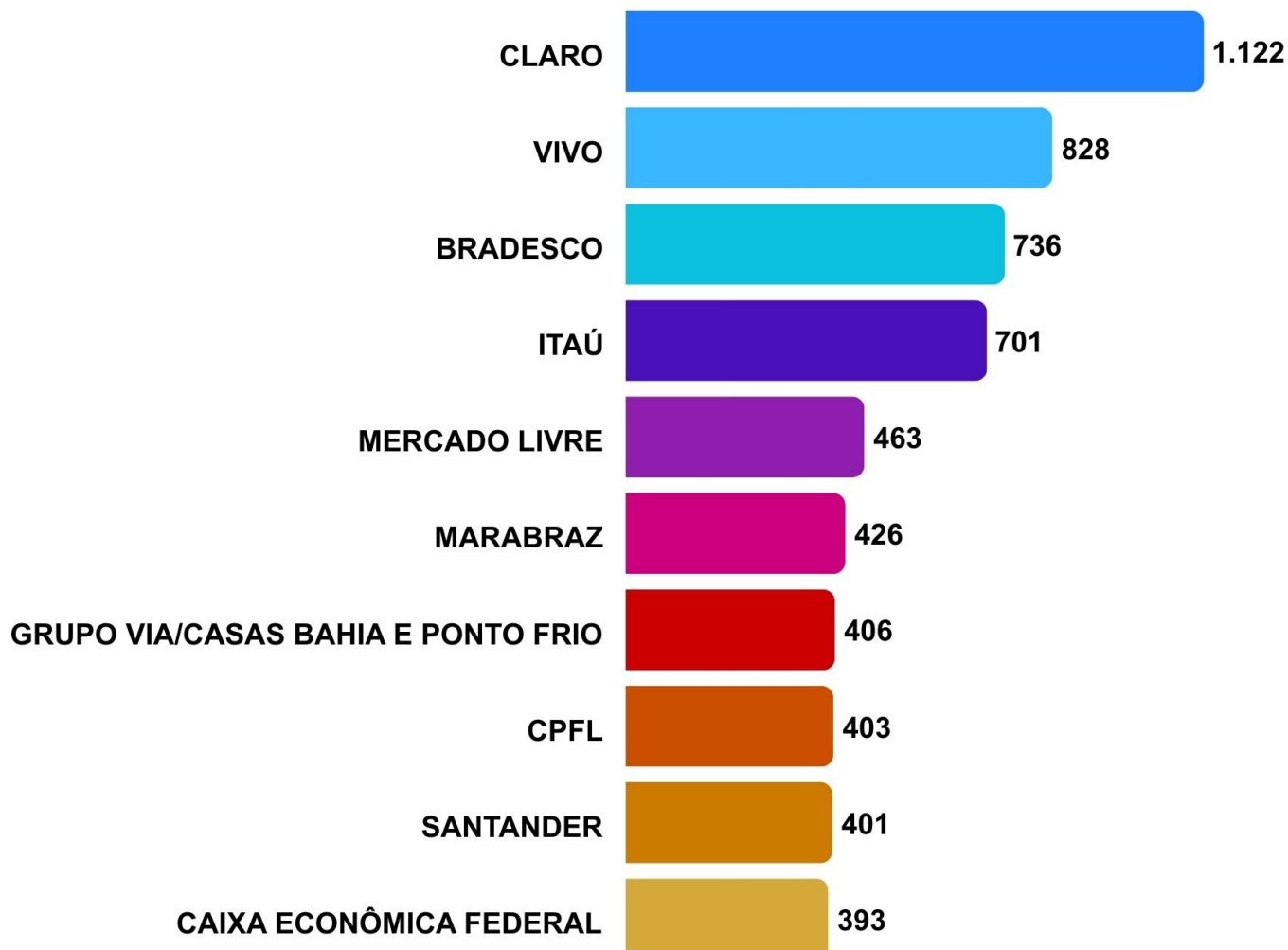


TOTAL: 2.650

SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS



EMPRESAS MAIS RECLAMADAS



ARTIGOS MAIS UTILIZADOS NAS RECLAMAÇÕES (CIP's)

POSIÇÃO	TIPIFICAÇÃO	TOTAL
1º	CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	4.354
2º	CDC ART. 42 COBRANÇA INDEVIDA	3.758
3º	CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	2.567
4º	CDC ART. 31 AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	1.853
5º	CDC ART. 18 VICIO DE PRODUTO	1.388
6º	CDC ART. 14 ACIDENTE DE CONSUMO	1.273
7º	CDC ART. 39 PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA	816
8º	CDC ART. 06 DIREITOS BÁSICOS	510
9º	CDC ART. 49 ARREPENDIMENTO 7 DIAS	407
10º	CDC ART. 43 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA	389

ENDEREÇOS DE ATENDIMENTO

POUPATEMPO 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 NESTE POSTO são realizados exclusivamente por AGENDAMENTO pelo site <http://www.poupatempo.sp.gov.br>

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. Os atendimentos NESTE POSTO podem ser agendados pelo Portal Cidadão ou pelo telefone 151

AGILIZA CAMPINAS SOUSAS - Rua Humaitá, 144 – Sousas - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h. Os atendimentos NESTE POSTO podem ser agendados pelo Portal Cidadão ou pelo telefone 151

AGILIZA CAMPINAS OURO VERDE - R. Armando Frederico Renganeschi, s/n, 2º andar - Hortoshopping, Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h. Os atendimentos NESTE POSTO podem ser agendados pelo Portal Cidadão ou pelo telefone 151

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. Os atendimentos NESTE POSTO podem ser agendados pelo Portal Cidadão ou pelo telefone 151

AGILIZA CAMPINAS NOVA APARECIDA - Rua João Carlos Amaral, 561a Jardim Aparecida - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h. Os atendimentos NESTE POSTO podem ser agendados pelo Portal Cidadão ou pelo telefone 151

ESPAÇO DO CIDADÃO PAÇO MUNICIPAL - Avenida Anchieta, 200 - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 17h. *Os atendimentos NESTE POSTO são realizados exclusivamente por AGENDAMENTO pelo Portal Cidadão ou pelo telefone 151

PLANTÃO CIC VIDA NOVA - Rua Odete Teresinha Santuci Otaviano, 92 - Conjunto Habitacional Vida Nova. *Os atendimentos NESTE POSTO são realizados exclusivamente por AGENDAMENTO pelos telefones (19) 3226-6161 ou (19) 3226-6889