

## EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	SEGMENTOS RECLAMADOS	TIPIFICAÇÃO MAIS RECLAMADA	TOTAL
01º	CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE TV PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA TELEFONIA DDD/DDI	CDC ART. 42 – COBRANÇA ABUSIVA	4.282
02º	VIVO / TELEFONICA / GVT	TELEFONIA FIXA PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE TV TELEFONIA DDD/DDI	CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	2.596
03º	GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO GRUPO CNOVA.COM - PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM/ SUANOVA.COM	MAGAZINES COMÉRCIO ELETRÔNICO	CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	1.568
04º	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS CONSORCIOS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO PLANOS DE SAÚDE	CDC ART. 42 – COBRANÇA ABUSIVA	1.525
05º	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA	CDC ART. 42 – COBRANÇA ABUSIVA	1.404
06º	ITAU – LUIZACRED – GARANTEC – REDECARD OUVIDORIA ITAU BMG CONSIGNADOS	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS CONSÓRCIOS	CDC ART. 06 DIREITOS BASICOS	814
07º	GRUPO FAC ANHANGUERA	ESCOLAS PRIVADAS	CDC ART. 06 DIREITOS BASICOS	664
08º	SKY TV A CABO	PROVEDORES DE TV A CABO	CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	651
09º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO SEGUROS PLANO ODONTOLÓGICO	CDC ART. 06 DIREITOS BASICOS	639
10º	OI OPERADORA	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA DDD/DDI TELEFONIA FIXA	CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	636

# AS 5 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS POR SEGMENTOS

SEGMENTOS	EMPRESAS
TELEFONIA MÓVEL	CLARO TIM VIVO GRUPO OI NEXTEL
COMERCIO ELETRONICO	CNOVA (CASAS BAHIA, EXTRA E PONTO FRIO.COM) AMERICANAS.COM MERCADO LIVRE MAGAZINE LUIZA MERCADO PAGO
PROVEDORES DE INTERNET	CLARO VIVO ONTELECOM TIM CELULAR UOL
CARTÃO DE CRÉDITO	BANCO BRADESCO BANCO ITAU CARREFOUR ADM CARTOES PERNAMBUCANAS FINANCIADORA CAIXA ECONOMICA FEDERAL
BANCOS	BANCO BRADESCO CAIXA ECONOMICA FEDERAL SANTANDER S/A BANCO DO BRASIL BANCO ITAU
PROVEDORES TV A CABO	CLARO – NET CAMPINAS – EMBRATEL SKY BANDA LARGA VIVO GRUPO OI
TELEFONIA FIXA	VIVO CLARO – NET CAMPINAS – EMBRATEL TIM CELULAR GRUPO OI RED TELECOM LTDA
MAGAZINES	VIA VAREJO S/A (CASA BAHIA E PONTO FRIO) MAGAZINE LUIZA PERNAMBUCANAS LOJAS AMERICANAS RENNER
FINANCEIRAS	BANCO CETELEM CRED SYSTEM ADM CARTOES BANCO PAN BV FINANCEIRA ITAU BMG CONSIGNADOS
SEGURADORAS	ZURICH MINAS BRASIL SABEMI SEGURADORA MAPFRE SEGUROS PREVISUL GRUPO CARDIF

## SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

SEGMENTOS	TOTAL
TELEFONIA MÓVEL	4.839
COMERCIO ELETRONICO	2.827
PROVEDORES DE INTERNET	2.628
CARTÃO DE CRÉDITO	2.628
BANCOS	2.436
PROVEDORES TV A CABO	2.270
TELEFONIA FIXA	2.267
MAGAZINES	2.038
FINANCEIRAS	1.836
SEGURADORAS	1.264

## ARTIGOS DO CDC MAIS UTILIZADOS NAS RECLAMAÇÕES

TIPIFICAÇÃO	TOTAL
CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	7115
CDC ART. 06 DIREITOS BASICOS	6775
CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	6185
CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	5044
CDC ART. 18 VICIO DE PRODUTO	2342
CDC ART. 39 PRATICA COMERCIAL ABUSIVA	1323
CDC ART. 43 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA	779
CDC ART. 49 ARREPENDIMENTO 07 DIAS	646
CDC ART. 31 AUSENCIA DE INFORMAÇÕES	396
CDC ART. 54 CONTRATO DE ADESÃO	365

# AUDIÊNCIAS

AUDIÊNCIAS REALIZADAS EM 2018

4166

## RANKING DE CONCILIAÇÃO

EMPRESA	PERCENTUAL	POSIÇÃO
OI	64,91%	1
VIVO	56,15%	2
VIA VAREJO	52,54%	3
CLARO	50,00%	4
BRADESCO	37,25%	5
CAIXA	35,56%	6
TIM	31,11%	7
FAC	20,86%	8
SKY	19,12%	9
ITAU	17,50%	10

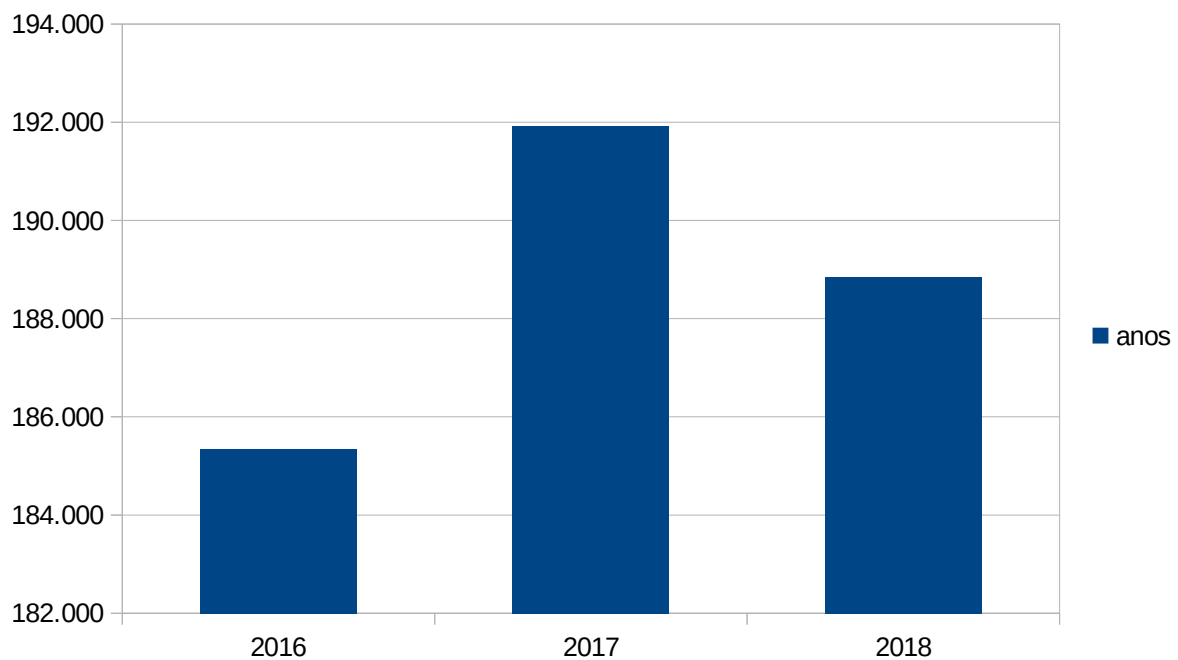
# ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

<b>2018</b>	<b>188.848</b>
-------------	----------------

<b>DADOS DE ATENDIMENTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
RECLAMAÇÕES – CIPS	32175
PROCESSOS INDIVIDUAIS	4204
DENÚNCIAS	500
RELATOS RECEBIDOS PELO SITE DO PROCON/APLICATIVO	11383
E-MAILS SETOR DE ATENDIMENTO	10369
ATENDIMENTO 151	57188
CÁLCULOS	65
ORIENTAÇÕES PRESTADAS PELO SETOR DE ATENDIMENTO	45471
ATENDIMENTOS SEDE/AUDIÊNCIAS	6637
RENEGOCIAÇÕES	265
E-MAILS SETOR DE CARTÓRIO – SEDE ADMINISTRATIVA	5490
CADASTRO ADVOGADO	517
CADASTRO EMPRESA	5238
CADASTRO CONSUMIDORES	9346
<b>SOMA:</b>	<b>188848</b>

# EVOLUÇÃO ATENDIMENTOS PROCON

ATENDIMENTOS REALIZADOS	
2016	185.343
2017	191.916
2018	188.848





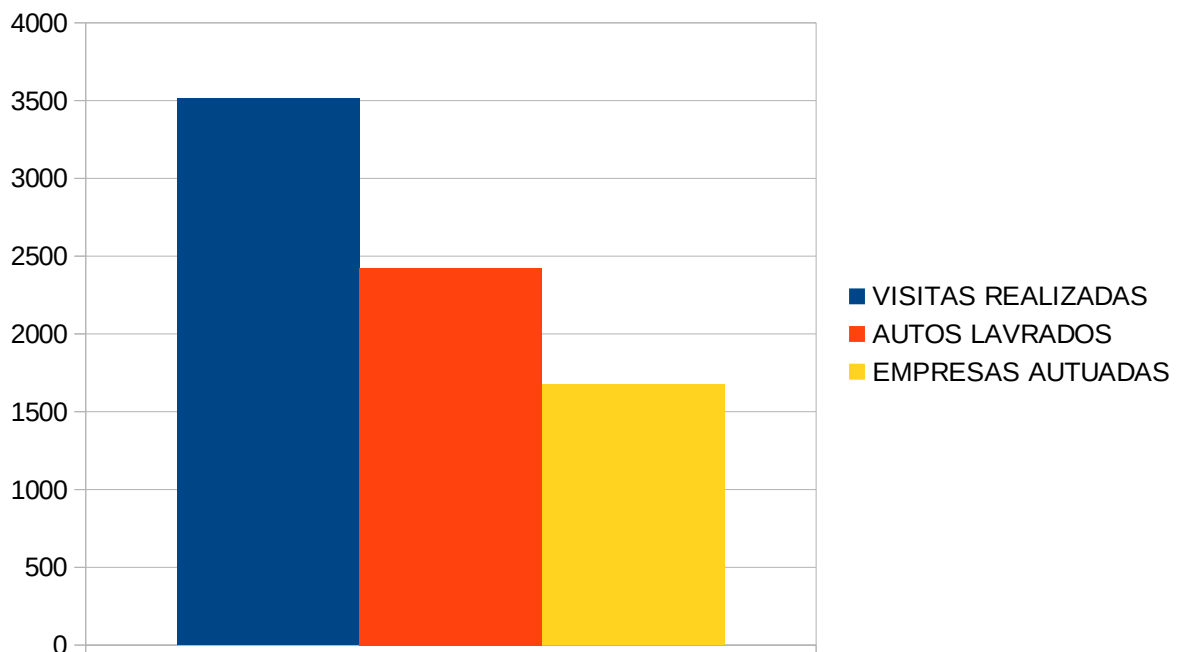
**PROCON**  
**CAMPINAS**

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Unidade Administrativa – Rua Maria Monteiro, 1028, Campinas/SP – CEP 13025-151  
Fone 151 - E-mail: [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br) - [www.procon.campinas.sp.gov.br](http://www.procon.campinas.sp.gov.br)

# FISCALIZAÇÕES

VISITAS REALIZADAS	AUTOS LAVRADOS	EMPRESAS AUTUADAS
3515	2424	1676



# RANKING DE IRREGULARIDADES EM FISCALIZAÇÕES

IRREGULARIDADES	QTDE. IRREGULARIDADES	PORCENTAGEM
CDC – AUSENTE	637	17
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO – AUSÊNCIA DE CARTAZ	636	16,97
CARTAZ PROCON- AUSENTE	465	12,41
INFORMAÇÃO INADEQUADA / AUSENTE (ART. 6º / III CDC).	357	9,53
CDC – DESATUALIZADO	166	4,43
INFORMAÇÃO INADEQUADA / AUSENTE (ART. 31 CDC).	159	4,24
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO - AUSÊNCIA E/OU INADEQUAÇÃO DE PLACA/CARTAZ	133	3,55
VALIDADE VENCIDA	102	2,72
AUSÊNCIA DE PRIORIDADE ESPECIAL AOS MAIORES DE OITENTA ANOS	82	2,19
CARDÁPIOS – INFORMAÇÕES DO PROCON	77	2,05



## CADASTRO

CADASTRO DE PARTES	
ADVOGADOS	517
CONSUMIDORES	9.346
EMPRESAS	5.238
TOTAL	15101

## INFORMATIVOS E PESQUISAS

PROCEDIMENTOS	QUANTIDADES
INFORMATIVOS DISTRIBUÍDOS	7396
NOTÍCIAS PUBLICADAS NO SITE	17
INFORMATIVOS ELABORADOS E PUBLICADOS NO SITE	11
PESQUISAS ELABORADAS E PUBLICADAS NO SITE	7
GIBIS DISTRIBUIDOS	108

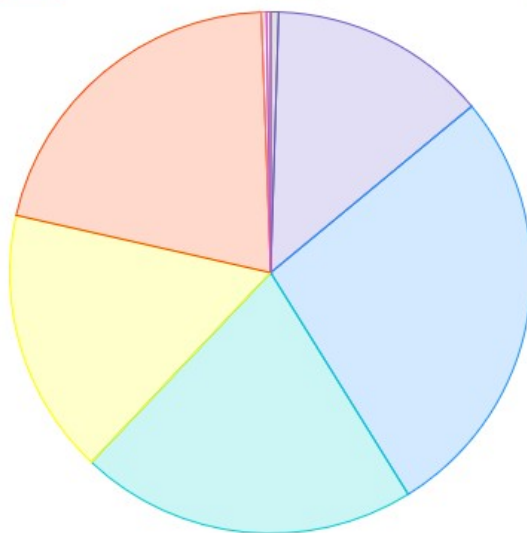
## ACESSOS AO SITE DO PROCON

VISUALIZAÇÕES DO SITE	683.122
-----------------------	---------

## PERFIL CONSUMIDORES – SISTEMA PROCON DIGITAL

Faixas etárias dos consumidores

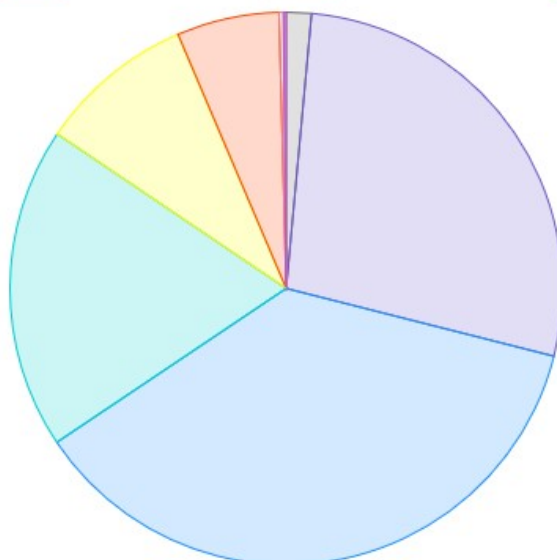
Entre 18 e 20 (0.48 %)    Entre 21 e 30 (13.51 %)    Entre 31 e 40 (27.17 %)    Entre 41 e 50 (20.88 %)  
Entre 51 e 60 (16.49 %)    Mais que 61 (20.89 %)    Menos que 17 (0.32 %)    Não informada (0.26 %)



# PERFIL CONSUMIDORES – SISTEMA PROCON WEB

Faixas etárias dos consumidores - Reclamação web

Entre 18 e 20 (1.47 %)    Entre 21 e 30 (27.48 %)    Entre 31 e 40 (36.65 %)    Entre 41 e 50 (18.85 %)  
Entre 51 e 60 (9.15 %)    Mais que 61 (5.99 %)    Menos que 17 (0.26 %)    Não informada (0.16 %)

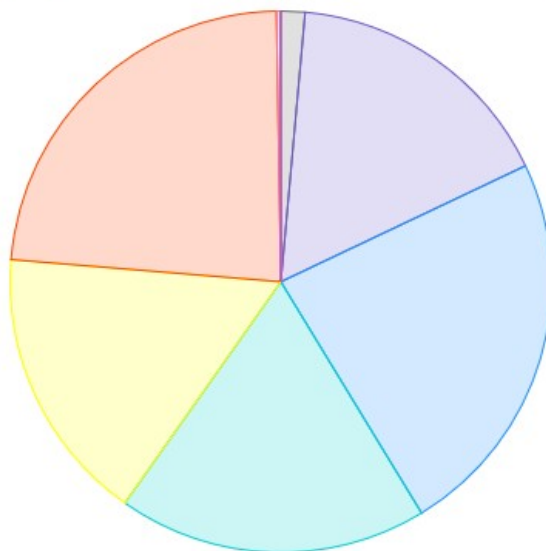




# PERFIL CONSUMIDORES – RECLAMAÇÃO – CIP

Faixas etárias dos consumidores - Reclamação Cip

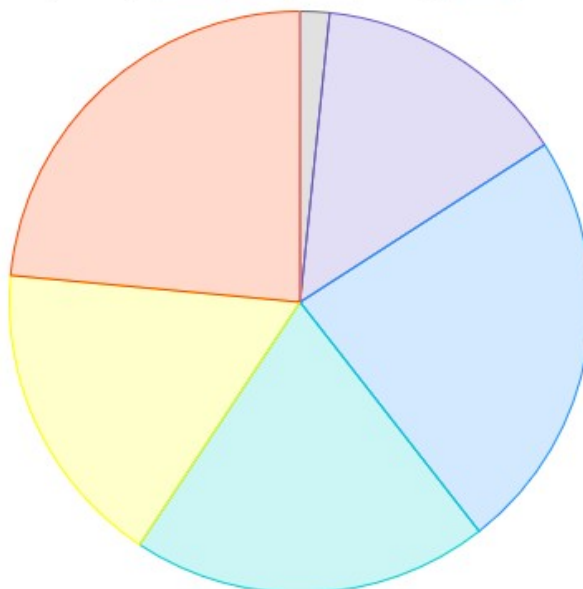
Entre 18 e 20 (1.43 %)    Entre 21 e 30 (16.52 %)    Entre 31 e 40 (23.35 %)    Entre 41 e 50 (18.47 %)  
Entre 51 e 60 (16.54 %)    Mais que 61 (23.43 %)    Menos que 17 (0.21 %)    Não informada (0.05 %)



# PERFIL CONSUMIDORES – PROCESSOS

Faixas etárias dos consumidores - Processo

Entre 18 e 20 (1.62 %)    Entre 21 e 30 (14.28 %)    Entre 31 e 40 (23.54 %)    Entre 41 e 50 (19.87 %)  
Entre 51 e 60 (17.16 %)    Mais que 61 (23.49 %)    Menos que 17 (0.05 %)





**PROCON**  
**CAMPINAS**

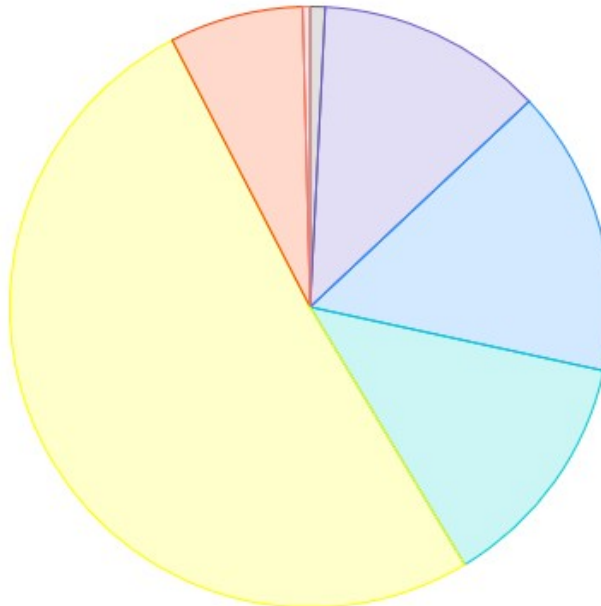
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Unidade Administrativa – Rua Maria Monteiro, 1028, Campinas/SP – CEP 13025-151  
Fone 151 - E-mail: [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br) - [www.procon.campinas.sp.gov.br](http://www.procon.campinas.sp.gov.br)

# PERFIL CONSUMIDORES DENÚNCIA

Faixas etárias dos consumidores - Denúncia

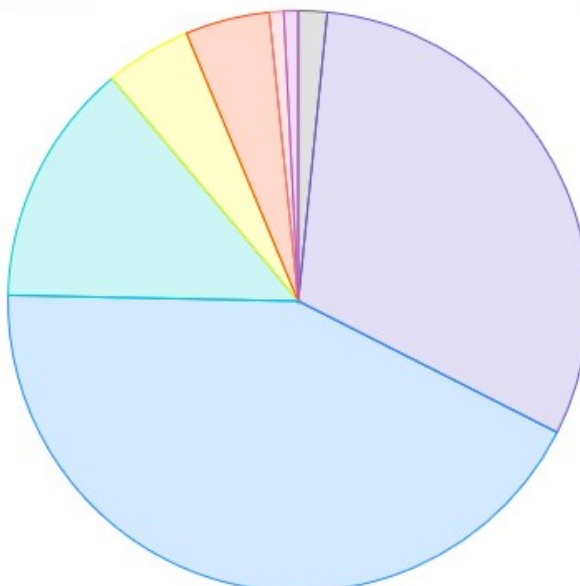
Entre 18 e 20 (0.8 %)    Entre 21 e 30 (12.2 %)    Entre 31 e 40 (15.4 %)    Entre 41 e 50 (13 %)  
Entre 51 e 60 (51 %)    Mais que 61 (7.2 %)    Menos que 17 (0.4 %)



# PERFIL CONSUMIDORES – APLICATIVO PROCON

Faixas etárias dos consumidores - Aplicativo Procon

Entre 18 e 20 (1.6 %)    Entre 21 e 30 (30.87 %)    Entre 31 e 40 (42.86 %)    Entre 41 e 50 (13.59 %)  
Entre 51 e 60 (4.8 %)    Mais que 61 (4.7 %)    Menos que 17 (0.8 %)    Não informada (0.8 %)



# PERFIL CONSUMIDORES – PORTAL CIDADÃO – SITE PREFEITURA DE CAMPINAS

Faixas etárias dos consumidores - Aplicativo Portal do Cidadão

Entre 21 e 30 (19.3 %)    Entre 31 e 40 (36.84 %)    Entre 41 e 50 (36.84 %)    Entre 51 e 60 (1.75 %)  
Mais que 61 (1.75 %)    Não informada (3.51 %)

