

RANKING ANUAL

DADOS 2020



PROCON
CAMPINAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Campinas - SP

2021

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	2082	8,26
02º	VIVO / TELEFONICA / GVT	TELEFONIA FIXA PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE TV TELEFONIA DDD / DDI	1315	5,22
03º	GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO SITES PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM	MAGAZINES COMÉRCIO ELETRÔNICO	899	3,56
04º	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS CONSÓRCIOS SAÚDE PREVIDÊNCIA PRIVADA TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO	804	3,19
05º	ITAU – LUIZACRED – GARANTEC – REDECARD OUVIDORIA ITAU CONSIGNADOS	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO CONSÓRCIOS PREVIDÊNCIA PRIVADA	671	2,66
06º	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA	635	2,52
07º	CPFL	ENERGIA ELÉTRICA	591	2,34
08º	GRUPO B2W (AMERICANAS.COM, SHOPTIME.COM, SUBMARINO.COM, SOUBARATO.COM) E LOJAS AMERICANAS	COMÉRCIO ELETRÔNICO MAGAZINES	508	2,01
09º	MERCADO LIVRE – MERCADO PAGO	COMÉRCIO ELETRÔNICO	496	1,96
10º	MAGAZINE LUIZA – LOJA FÍSICA E SITE	MAGAZINES COMÉRCIO ELETRÔNICO	475	1,88

SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

SEGMENTOS	TOTAL
COMERCIO ELETRÔNICO	3206
TELEFONIA MÓVEL	2181
BANCOS	1825
PROVEDORES DE INTERNET	1693
FINANCEIRAS	1659
CARTÃO DE CRÉDITO	1458
MAGAZINES	959
PROVEDORES DE TV A CABO	760
TELEFONIA FIXA	694
ENERGIA ELÉTRICA	599

ARTIGOS DO CDC MAIS UTILIZADOS NAS RECLAMAÇÕES

TIPIFICAÇÃO	TOTAL
CDC ART. 06 DIREITOS BÁSICOS	6182
CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	3977
CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	3738
CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	3389
CDC ART. 18 VICIO DE PRODUTO	1378
CDC ART. 39 PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA	847
CDC ART. 49 ARREPENDIMENTO 07 DIAS	551
CDC ART. 43 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA DO NOME	294
CDC ART. 54 CONTRATO DE ADESÃO	237
CDC ART. 46 CONHECIMENTO PRÉVIO DO CONTRATO	167

AUDIÊNCIAS

AUDIÊNCIAS REALIZADAS	TOTAL
De 01/01/2020 a 17/03/2020 <small>* audiências suspensas em 17/03/2020 em razão da pandemia do Covid-19</small>	972

ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

ATENDIMENTOS PROCON DE CAMPINAS	
CIPS	21.356
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS INDIVIDUAIS	2127
DENÚNCIAS	1001
CÁLCULOS	10
ORIENTAÇÕES (151 E PRESENCIAL)	82.688
E-MAILS RECEBIDOS (PROCON@)	10.370
E-MAILS RECEBIDOS (CIP.PROCON@)	6.258
RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS	118
E-MAILS CADASTRO	3.654
CARTÓRIO	5.306
TOTAL	132.888

FISCALIZAÇÃO

VISITAS REALIZADAS	AUTOS LAVRADOS
3.322	1.624