



PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131 – CEP 12.600-440 – LORENA – SP  
Tel.: (12) 3157-1929

MUNICIPIO DE LORENA

PROCON ó LORENA

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

2014



P R E F E I T U R A  
**Lorena**

PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131 – CEP 12.600-440 – LORENA – SP  
Tel.: (12) 3157-1929

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

EDIÇÃO 2014

PERÍODO DE 01/01/2014 A 31/12/2014

REPRESENTA OS ATENDIMENTOS DO ANO, NÚMERO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS E NÃO ATENDIDAS

PREVISÃO LEGAL É ARTIGO 5º XXXII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E ARTIGO 44 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCON LORENA-SP

ENDEREÇO É RUA ERENDY NOVAES FERREIRA Nº.131, CENTRO  
É CEP 12600-440

TELEFONE É 12 31571929

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO É DE SEGUNDA A SEXTA FEIRA  
DAS 9:00H ÀS 17:00H



P R E F E I T U R A  
**Lorena**

PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131 – CEP 12.600-440 – LORENA – SP  
Tel.: (12) 3157-1929

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ó 2014

ATENDIMENTOS - 2.530

RECLAMAÇÕES - 154

ORIENTAÇÃO - 1.704

MEDIAÇÃO - 672

ATENDIDAS - 059

NÃO ATENDIDAS - 064



PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131 – CEP 12.600-440 – LORENA – SP  
Tel.: (12) 3157-1929

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ó 2014

### ESTATISTICA DE ASSUNTO

PERÍODO DE 01/01/2014 A 31/12/2014

### DESCRIÇÃO DO ASSUNTO

Telefonia Celular	341
Telefonia fixa (Plano de expansão/ Compra e Venda/ Locação	334
Informações Fundação Procon	277
TV por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	252
Financeira	198
Cartão de Crédito	152
Microcomputador / Produtos de Informática	127
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc)	104
Crédito Consignado	098
Banco Comercial	092
Cartão Consignado	080
Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	066
Geladeira e Freezer	052
Outros Contratos	042
Energia Elétrica	033
Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Vídeo-Laser	029
Cartão de Loja	029
Cursos Livres Outros	025
Móveis para Sala	020
Produto de Uso Pessoal(Barbeador, Depilador, Secador, Outros	018
Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)	017

Móveis para Quarto	017
Móveis para Cozinha	016
Plano de Saúde Regulamentado	015
Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado/ Circulador de Ar	015
Eletoportáteis(Batedeira, Liquidificador, Espremedor de Frutas, Etc.	015
Máquina de Lavar Roupa/ Louça e Secadora	014
Artigo de Leitura(Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.)	014
Estabelecimento / Loja ó Compra a prazo	012
Vestuário (Calçado, Roupa)	012
Água / Esgoto	012
Acessório para Apar. Eletrônico/Pilha/Elétrico(Fone de Ouvido, Etc	011



PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131 – CEP 12.600-440 – LORENA – SP  
Tel.: (12) 3157-1929

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ó 2014

### ESTATÍSTICA DE PROBLEMAS

PERÍODO DE 01/01/2014 A 31/12/2014

#### **Estatística de Problema**

**No Período de 01/01/2014 a 31/12/2014**

<b>Descrição do problema</b>	<b>Qtde.</b>
Cobrança indevida/abusiva	428
Consulta sobre Serviços(Pesquisa, cartilha, endereços, outros	291
Duvida sobre cobrança/ valor/ reajuste/ contrato/ orçamento	283
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	274
Cobrança indevida	200
Desistência do serviço (artigo 49 ó descumprimento)	143
Cálculo de antecipação de prestação	115
Serviço não fornecido(entrega/instalação/não cumprimento de oferta/contrato	107
Desistência de compra(cancelamento de compra)	091
Contrato(não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão,etc.	087
Não entrega/ demora na entrega do produto	066
Produto entregue com danos/defeitos	065
Contrato ó Rescisão/alteração unilateral	057
Antecipação de Financiamento	051
Cálculo de prestação em atraso	047
Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	045
Serviço não concluído/ Fornecimento parcial	042
Falha bancária em transações eletrônicas(transferências indevidas, saques indevidos)	027
Garantia ó Descumprimento, prazo	020
Cobrança de valor quando o produto é devolvido(cobrança indevida)	017
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc)	015
Falta de peça de reposição	015

Produto entregue diferente do pedido	015
Cálculo de prestação/taxa de juros	013
Contrato ó Claúsula abusiva/em desacordo com a Legislação	012
Discordância quanto as avarias	011
Venda/Oferta/Publicidade enganosa	011
Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc)	011
Venda casada	009
	008
Não entrega de quitação/retenção de documentos	
Serviço em desacordo com norma/lei	008
Outros problemas com contratos de saúde(não cobertura, abrangência, reembolso)	008
Venda enganosa	008
Documentos: não fornecimento(escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher, etc)	007
Desistência de consórcio	007
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	007
Não pagamento de indenização	006
Dano material/pessoal decorrente do serviço	006
Produto entregue incompleto	005
Procedimento de cobrança violenta/difamatória	005
Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.	005
Não entrega de cópia do contrato	005
Negativa de cobertura	004
Transação Eletrônica não reconhecida	004
Publicidade enganosa	004
Não entrega do produto(título de capitalização, compra programada	004
Orçamento ó Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado	003
Fundo de reserva	003
Envio de produto ou serviço sem previa solicitação	003
Não cumprimento á oferta	003
Compra de veiculo(multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)	003
Danos pessoais ao consumidor	003
Não pagamento de indenização (seguros em geral)	003
Autorização de faturamento/entrega do bem/ carta de crédito(não entrega, atualização, valor menor)	002
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	002
Recusa injustificada em prestar serviço	002
PID	002
Cálculo do premio(seguros)	002
Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	002
Lançamento não reconhecido na fatura	002
Valor de reajuste(mensalidade)	002
Preço do produto/serviço	002

Recusa/mal atendimento	001
Produto danificado/enferrujado/inadequado/mal armazenado	001
Não entrega do produto	001
Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação	001
Cobrança de taxa indevida(elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.)	001
Discordância na indenização(seguros em geral)	001
Cobrança de despesa extraordinaria	001
Falta de assistência técnica/garantia	001
Denuncia vazia	001
Baixa renda	001
Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos	001
Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	001
Cobrança de honorários advocatícios extrajudicial	001
Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	001
Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça	001
Manual de instrução(em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta	001
Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	001
Cobrança de embalagem(sacolas)	001
Erro na elaboração de formula/produto em desacordo com a formula receita	001





PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131- CEP 12.600-440 - LORENA - SP  
Tel.: (12) 3157-1929

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ó 2014

PERÍODO DE 01/01/2014 A 31/12/2014

### RECLAMAÇÕES POR ÁREA

ÁREA	ORIENTAÇÃO	MEDIAÇÃO	RECLAMAÇÃO	TOTAL
Extra-Procon	0			0
Alimentos	0	0	0	0
Saúde	15	11	3	29
Habitação	04	0	1	5
Produtos	190	248	64	502
Serviços Essenciais	53	5	2	60
Assuntos Financeiros	274	271	50	595
Serviços Privados	1.168	137	34	1.339
Fiscalização				0
<b>TOTAL</b>	<b>1.704</b>	<b>672</b>	<b>154</b>	<b>2.530</b>



PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131- CEP 12.600-440 – LORENA – SP  
Tel.: (12) 3157-1929

## RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES PERÍODO DE 01/01/2014 A 31/12/2014

JANEIRO	384
FEVEREIRO	286
MARÇO	289
ABRIL	341
MAIO	287
JUNHO	266
JULHO	234
AGOSTO	238
SETEMBRO	101
OUTUBRO	305
NOVEMBRO	291
DEZEMBRO	220



# P R E F E I T U R A Lorena

PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131 – CEP 12.600-440 – LORENA – SP  
Tel.: (12) 3157-1929

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ó 2014

PERÍODO DE 01/01/2014 A 31/12/2014

### RANKING GERAL

#### *Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2014*

Nome.Fantasia - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
	Atendidas	Não Atendidas	Total
<b>(MATRIZ) - BANCO BRADESCO S.A / 60746948</b>			
Calculo de antecipação de prestação	0	1	1
Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)	0	1	1
Não entrega de quitação/retenção de documentos	0	1	1
<b>Total da Empresa</b>	<b>3</b>		
<b>Representatividade do Total Geral</b>	<b>2,4390%</b>		
<b>- AFBRAZ-CENTER CLUB TURISMO E VIAGENS /</b>			
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	1	1
<b>Total da Empresa</b>	<b>1</b>		
<b>Representatividade do Total Geral</b>	<b>0,8130%</b>		
<b>- ALIANÇA PRODUÇÕES /</b>			
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	1	1
<b>Total da Empresa</b>	<b>1</b>		
<b>Representatividade do Total Geral</b>	<b>0,8130%</b>		
<b>- APPLE /</b>			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1	1
<b>Total da Empresa</b>	<b>1</b>		
<b>Representatividade do Total Geral</b>	<b>0,8130%</b>		
<b>- AUTO ESCOLA TRIANGULO DO VALE /</b>			
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	0	1	1
<b>Total da Empresa</b>	<b>1</b>		
<b>Representatividade do Total Geral</b>	<b>0,8130%</b>		
<b>- BANCO BMG / 61186680</b>			
Calculo de antecipação de prestação	5	1	6
Cobrança indevida.	0	2	2
<b>Total da Empresa</b>	<b>8</b>		
<b>Representatividade do Total Geral</b>	<b>6,5041%</b>		
<b>- BANCO FINASA S/A / 07207996</b>			
Cobrança indevida.	1	0	1
<b>Total da Empresa</b>	<b>1</b>		

Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- BANCO GERADOR S.A / 10664513			
Calculo de prestação em atraso	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- BANCO ITAUCARD S/A /			
Cobrança indevida.	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- BANCO ORIGINAL /			
Calculo de antecipação de prestação	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- BANCO PECÚNIA S.A. /			
Cobrança indevida.	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- BANCO SCHAHIN/BANCO BCV - BANCO DO CRÉDITO E VAREJO / 50585090			
Antecipação de Financiamento	0	1	1
Calculo de antecipação de prestação	1	2	3
Total da Empresa	4		
Representatividade do Total Geral	3,2520%		
BANCO VOTORANTIM - BANCO VOTORANTIM S/A /			
Antecipação de Financiamento	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
BANCO VOTORANTIM - BANCO VOTORANTIM S/A /			
Calculo de antecipação de prestação	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
BANCO VOTORANTIM - BANCO VOTORANTIM S/A /			
Cobrança indevida.	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- BANDEIRANTE ENERGIA / 02302100			
Cobrança indevida/abusiva	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
BMG CONSIGNADO - BANCO ITAÚ BMG CONSIGNADO S/A / 33885724			
Calculo de antecipação de prestação	1	1	2
Cobrança indevida.	1	0	1
Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	4		
Representatividade do Total Geral	3,2520%		
Cobrança indevida.	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- CCE DA AMAZÔNIA S/A. / 61345096			
Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	3	3
Falta de peça de reposição	1	0	1

Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	5	0	5
Produto entregue com danos/defeitos	0	1	1
Total da Empresa	10		
Representatividade do Total Geral	8,1301%		
CEOU - CENTRALIZADORA DE OUVIDORIA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL /			
Cobrança indevida.	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
CLARO - BCP S/A / 40432544			
Cobrança indevida/abusiva	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- CLÍNICA ESCULTURA ESTÉTICA /			
Venda/oferta/publicidade enganosa.	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- CONSÓRCIO NACIONAL EMBRACON LTDA. / 58113812			
Desistência de consorcio	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- DIA MAGAZINE /			
Não entrega/demora na entrega do produto	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- DIGIBRÁS /			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
ELECTROLUX - ELECTROLUX DO BRASIL SA / 76487032			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
ELETRO PLANEJADO - J A M MACHADO ME / 18700685			
Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- FAI FINANCEIRA AMERICANAS ITAÚ SA / 07221678			
Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)	0	1	1
Cobrança indevida.	0	1	1
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
- FEDERAL DE SEGUROS S.A /			
Não pagamento de indenização	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- FORD FACTORY / 01855244			
Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- FORMAFINA BRASIL COMERCIO E DISTRIBUICAO DE MOVEIS E REPRESENTACOES LTDA. /			

Não entrega/demora na entrega do produto	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- GARANTECH- GARANTIAS E SERVIÇOS LTDA. / 33166158			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- GOL / 07575651			
Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- GRAMADOS MOVEIS /			
Produto entregue diferente do pedido	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- GRUPO PANAMERICANO / 02682287			
Calculo de antecipação de prestação	1	0	1
Cobrança indevida.	1	0	1
Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)	0	1	1
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	4		
Representatividade do Total Geral	3,2520%		
IMOBILIARIA VILLANI - ROBERTO VILLANI EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS / 57528606			
Cobrança indevida.	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- J A M MACHADO ME /			
Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- LG ELETRONICS DA AMAZONIA /			
Garantia - Descumprimento, prazo	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
LOCA LOJAS - CLAUDIO DE JESUS PEREIRA ME /			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- LOJAS AMERICANAS .COM /			
Não entrega/demora na entrega do produto	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- LUIZACRED SA SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO / 02206577			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- MANÁ EQUIPAMENTOS /			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- MAX LINE /			
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	1	1

Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- MIL TOLDOS /			
Produto entregue com danos/defeitos	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
MONDIAL - MK ELETRODOMÉSTICOS S.A / 07666567			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
MOTOROLA - MOTOROLA BRASIL /			
Desistência de compra (cancelamento de compra)	2	0	2
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
MOTOROLA - MOTOROLA BRASIL /			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	2	0	2
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
MOTOROLA - MOTOROLA BRASIL /			
Produto entregue com danos/defeitos	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- MRV ENGENHARIA / 08343492			
Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- MULTILASER INDUSTRIAL LTDA /			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
NAVCITY - N C BRASIL LTDA /			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO SA / 00108786			
Cobrança indevida/abusiva	2	0	2
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
- NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA / 66970229			
Cobrança indevida/abusiva	1	0	1
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	0	1	1
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
- NOVA CASA BAHIA S.S / 10757237			
Produto entregue com danos/defeitos	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
OI - TNL PSC S.A. / 04164616			
Cobrança indevida/abusiva	0	2	2
Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	2	2
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	0	1	1

Total da Empresa	5		
Representatividade do Total Geral	4,0650%		
- OMNI S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO / 92228410			
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S.A / 43180355			
Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- PHILIPS DO BRASIL LTDA / 61086336			
Desistência de compra (cancelamento de compra)	1	0	1
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
- POSITIVO INFORMÁTICA LTDA /			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- POSITIVO INFORMÁTICA LTDA /			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- SABEMI SEGURADORA SA / 87163234			
Cobrança indevida.	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
SAMSUNG - SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA / 00280273			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	2	0	2
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
SANTANDER - BANCO SANTANDER S.A. / 90400888			
Cobrança indevida.	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
SONY - SONY BRASIL LTDA / 43447044			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1	1	2
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
TELEFONICA - VIVO - TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO SA / 02558157			
Cobrança indevida/abusiva	2	1	3
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	1	0	1
Publicidade enganosa	0	1	1
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	1	1	2
Total da Empresa	7		
Representatividade do Total Geral	5,6911%		
- TIM CELULAR S.A. / 04206050			
Cobrança indevida/abusiva	1	2	3
Total da Empresa	3		
Representatividade do Total Geral	2,4390%		
TV SKY - GALAXY BRASIL LTDA. / 00497373			



Cobrança indevida/abusiva	2	0	2
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
- UEI! TELECOMUNICAÇÕES LTDA / 07341401			
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
UNIDADE 1 - FACULDADE ANHANGUERA DE TAUBATÉ /			
Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- UNIMED LORENA /			
Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- VIA EMBRATEL / 09132659			
Cobrança indevida/abusiva	1	0	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- WAL MART BRASIL LTDA / 00063960			
Desistência de compra (cancelamento de compra)	1	0	1
Produto entregue com danos/defeitos	1	0	1
Total da Empresa	2		
Representatividade do Total Geral	1,6260%		
- WALITA /			
Produto entregue diferente do pedido	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		
- ZURICH /			
Venda casada	0	1	1
Total da Empresa	1		
Representatividade do Total Geral	0,8130%		

<b>Resumo</b>	
Empresas reclamadas	74
Total de atendidas	59
Total de não atendidas	64
Total geral	123

**RANKING GERAL  
FORNECEDOR**

	TOTAL
<b>1º. CCE DA AMAZONIA S/A</b>	<b>10</b>
<b>2º. BANCO BMG</b>	<b>08</b>
<b>3º. TELEFONICA – VIVO – TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO</b>	<b>07</b>
<b>4º. OI – TNL PSC S.A</b>	<b>05</b>
<b>5º. MOTOROLA – MOTOROLA BRASIL</b>	<b>05</b>
<b>6º. BANCO SCHAHIN/BANCO BCV – BANCO DO CRÉDITO E VAREJO</b>	<b>04</b>
<b>7º. BMG CONSIGNADO – BANCO ITAU BMG CONSIGNADO</b>	<b>04</b>
<b>8º. GRUPO PANAMERICANO</b>	<b>04</b>
<b>9º. BANCO BRADESCO - MATRIZ</b>	<b>03</b>
<b>10º. TIM CELULAR S.A</b>	<b>03</b>
11º. BANCO VOTORANTIM	03
12º. FAI FINANCEIRA AMERICANAS ITAU S.A	02
13º. NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	02
14º. PHILIPS DO BRASIL LTDA	02
15º. POSITIVO INFORMATICA LTDA	02
16º. SONY – SONY BRASIL LTDA	02
17º. TV SKY – GALAXY BRASIL LTDA	02
18º. NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A	02
19º. SAMSUNG – SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	02
20º. WAL MART BRASIL LTDA	02
21º. AFBRAZ – CENTER CLUB TURISMO E VIAGENS	01
22º. ALIANÇA PRODUÇÕES	01
23º. APPLE	01
24º. AUTO ESCOLA TRIANGULO DO VALE	01
25º. BANCO GERADOR S.A	01
26º. BANCO ITAUCARD S.A	01
27º. SANTANDER – BANCO SANTANDER S.A	01
28º. BANDEIRANTE ENERGIA	01
29º. CAMBEL – CAMBEL – INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA	01
30º. LOCA LOJAS – CLAUDIO DE JESUS PEREIRA ME	01
31º. CLÍNICA ESCULTURA ESTÉTICA	01
32º. CONSÓRCIO NACIONAL EMBRACON LTDA	01
33º. FACULDADE ANHANGUERA TAUBATÉ	01
34º. FORD FACTORY	01
35º. GOL	01
36º. ELETRO PLANEJADO – J.A.M MACHADO ME	01
37º. J A M MACHADO ME	01

38º. LOJAS AMERICANAS.COM	01
39º. LUIZACRED S.A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO	01
40º. MANÁ EQUIPAMENTOS	01
41º. MAX LINE	01
42º. MIL TOLDOS	01
43º. MRV ENGENHARIA	01
44º. NAVCITY – N C BRASIL LTDA	01
45º. OMNI S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	01
46º. PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S.A	01
47º. IMOBILIARIA VILLANI – ROBERTO VILLANI EMPREENDIMENTOS	01
48º. UNIMED LORENA	01
49º. WALITA	01
50º. ZURICH	01
51º BANCO FINASA S.A	01
52º BANCO ORIGINAL	01
53º BANCO PECÚNIA	01
54º CLARO – BCP S/A	01
55º CAIXA ECONOMICA FEDERAL	01
56º DIA MAGAZINE	01
57º DIGIBRÁS	01
58º ELECTROLUX DO BRASIL S/A	01
59º FEDERAL DE SEGUROS S.A	01
60º FORMAFINA BRASIL COMERCIO E DISTRIBUIÇÃO DE MÓVEIS LTDA	01
61º GARANTECH – GARANTIAS E SERVIÇOS LTDA	01
62º GRAMADOS MÓVEIS	01
63º LG ELETRONICS DA AMAZONIA	01
64º MONDIAL – MK ELETRODOMÉSTICOS S/A	01
65º MULTILASER INDUSTRIAL LTDA	01
66º NOVA CASA BAHIA S.A	01
67º SABEMI SEGURADORA S/A	01
68º UEI TELECOMUNICAÇÕES LTDA	01
69º VIA EMBRATEL	01







P R E F E I T U R A  
**Lorena**

PROCON MUNICIPAL DE LORENA  
Rua Erendy Novaes Ferreira, 131 – CEP 12.600-440 – LORENA – SP  
Tel.: (12) 3157-1929

***Estatística das Reclamações por Assunto e Problema***

**ÁREA: 7.Fiscalização**

\*\* Não existe registro \*\*

<b>Ranking da Área: Alimentos</b>			
Nome.Fantasia - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
	Atendidas	Não Atendidas	Total

<b>Ranking da Área: Habitação</b>			
Nome.Fantasia - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
	Atendidas	Não Atendidas	Total
MRV ENGENHARIA / 08.343.492/	0	1	1

### **Ranking da Área: Assuntos Financeiros**

Nome.Fantasia - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
	Atendidas	Não Atendidas	Total
BANCO BMG / 61.186.680/	5	3	8
BANCO SCHAHIN/BANCO BCV - BANCO DO CRÉDITO E VAREJO / 50.585.090/	1	3	4
BMG CONSIGNADO - BANCO ITAÚ BMG CONSIGNADO S/A / 33.885.724/	2	2	4
(MATRIZ) - BANCO BRADESCO S.A / 60.746.948/	0	3	3
GRUPO PANAMERICANO / 02.682.287/	2	1	3
BANCO VOTORANTIM - BANCO VOTORANTIM S/A	2	0	2
BANCO GERADOR S.A / 10.664.513/	0	1	1
BANCO ITAUCARD S/A	0	1	1
BANCO VOTORANTIM - BANCO VOTORANTIM S/A	0	1	1
CAMBEL - CAMBEL - INDUSTRIA E COMERCIO DE MÓVEIS LTDA	0	1	1
CONSÓRCIO NACIONAL EMBRACON LTDA. / 58.113.812/	0	1	1
FAI FINANCEIRA AMERICANAS ITAÚ SA / 07.221.678/	0	1	1
IMOBILIARIA VILLANI - ROBERTO VILLANI EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS / 57.528.606/	0	1	1
OMNI S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO / 92.228.410/	0	1	1
PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S.A / 43.180.355/	0	1	1
SANTANDER - BANCO SANTANDER S.A. / 90.400.888/	0	1	1
BANCO FINASA S/A / 07.207.996/	1	0	1
BANCO ORIGINAL	1	0	1
BANCO PECÚNIA S.A.	1	0	1
CEOU - CENTRALIZADORA DE OUVIDORIA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1	0	1
FEDERAL DE SEGUROS S.A	1	0	1
SABEMI SEGURADORA SA / 87.163.234/	1	0	1

## Ranking da Área: Produtos

Nome.Fantasia - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
	Atendidas	Não Atendidas	Total
CCE DA AMAZÔNIA S/A. / 61.345.096/	6	4	10
MOTOROLA - MOTOROLA BRASIL	5	0	5
PHILIPS DO BRASIL LTDA / 61.086.336/	1	1	2
SONY - SONY BRASIL LTDA / 43.447.044/	1	1	2
SAMSUNG - SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA / 00.280.273/	2	0	2
WAL MART BRASIL LTDA / 00.063.960/	2	0	2
APPLE	0	1	1
ELETRO PLANEJADO - J A M MACHADO ME / 18.700.685/	0	1	1
FAI FINANCEIRA AMERICANAS ITAÚ SA / 07.221.678/	0	1	1
FORD FACTORY / 01.855.244/	0	1	1
GRUPO PANAMERICANO / 02.682.287/	0	1	1
J A M MACHADO ME	0	1	1
LOCA LOJAS - CLAUDIO DE JESUS PEREIRA ME	0	1	1
LOJAS AMERICANAS .COM	0	1	1
LUIZACRED SA SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO / 02.206.577/	0	1	1
MANÁ EQUIPAMENTOS	0	1	1
MIL TOLDOS	0	1	1
NAVCITY - N C BRASIL LTDA	0	1	1
TELEFONICA - VIVO - TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO SA / 02.558.157/	0	1	1
WALITA	0	1	1
DIA MAGAZINE	1	0	1
DIGIBRÁS	1	0	1
ELECTROLUX - ELECTROLUX DO BRASIL SA / 76.487.032/	1	0	1
FORMAFINA BRASIL COMERCIO E DISTRIBUICAO DE MOVEIS E REPRESENTACOES LTDA.	1	0	1
GARANTECH- GARANTIAS E SERVIÇOS LTDA. / 33.166.158/	1	0	1
GRAMADOS MOVEIS	1	0	1
MONDIAL - MK ELETRODOMÉSTICOS S.A / 07.666.567/	1	0	1
MULTILASER INDUSTRIAL LTDA	1	0	1
NOVA CASA BAHIA S.S / 10.757.237/	1	0	1
POSITIVO INFORMÁTICA LTDA	1	0	1
UEI! TELECOMUNICAÇÕES LTDA / 07.341.401/	1	0	1



<b>Ranking da Área: Saúde</b>			
Nome.Fantasia - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
	Atendidas	Não Atendidas	Total
UNIMED LORENA	0	1	1

<b>Ranking da Área: Serviços Essenciais</b>			
Nome.Fantasia - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
	Atendidas	Não Atendidas	Total
BANDEIRANTE ENERGIA / 02.302.100/	0	1	1

### **Ranking da Área: Serviços Privados**

Nome.Fantasia - Fornecedor / CGC/CNPJ	Reclamações		
	Atendidas	Não Atendidas	Total
TELEFONICA - VIVO - TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO SA / 02.558.157/	4	2	6
OI - TNL PSC S.A. / 04.164.616/	0	5	5
TIM CELULAR S.A. / 04.206.050/	1	2	3
NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA / 66.970.229/	1	1	2
NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO SA / 00.108.786/	2	0	2
TV SKY - GALAXY BRASIL LTDA. / 00.497.373/	2	0	2
AFBRAZ-CENTER CLUB TURISMO E VIAGENS	0	1	1
ALIANÇA PRODUÇÕES	0	1	1
AUTO ESCOLA TRIANGULO DO VALE	0	1	1
CLÍNICA ESCULTURA ESTÉTICA	0	1	1
GOL / 07.575.651/	0	1	1
MAX LINE	0	1	1
UNIDADE 1 - FACULDADE ANHANGUERA DE TAUBATÉ	0	1	1
ZURICH	0	1	1
CLARO - BCP S/A / 40.432.544/	1	0	1
IG ELETRONICS DA AMAZONIA	1	0	1
VIA EMBRATEL / 09.132.659/	1	0	1