

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS PROCON JUNDIAÍ (2021)

### APRESENTAÇÃO

Mais uma vez, ao chegarmos no mês de março, em que se comemora o Dia Internacional do Consumidor (15/03), o PROCON Jundiaí divulga seu Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com base no comando contido no art. 44, da Lei 80.78/1990, o Código de Defesa do Consumidor.

Ele é composto de todas as reclamações fundamentadas e finalizadas em 2021. Ao todo, foram finalizadas no ano de 2021, 1.294 Reclamações Fundamentadas. Destas, 488 foram Atendidas e 806 Não Atendidas.

Para que o Cadastro seja corretamente interpretado, é importante esclarecermos alguns conceitos aplicados na classificação das reclamações:

- **Reclamação Fundamentada (Atendida ou Não Atendida)** - a Reclamação que demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor), existência de relação de consumo, suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança. No caso das reclamações fundamentadas, a decisão a ser homologada pela autoridade indicará se a reclamação foi ou não atendida, como resultado da existência ou não de acordo feito.
- **Reclamação Fundamentada Atendida** – Esta classificação é utilizada quando o fornecedor, em sua resposta, apresenta uma proposta de acordo e essa proposta é aceita pelo consumidor, também quando o fornecedor aceita o pedido feito pelo consumidor ou ainda, quando o consumidor fica satisfeito com os esclarecimentos realizados pela empresa reclamada.
- **Reclamação Fundamentada Não Atendida** - Esta classificação é utilizada quando o consumidor retorna ao órgão no prazo estipulado e o fornecedor não apresentou proposta de acordo, quando apresentou uma proposta insatisfatória ou quando não respondeu à tratativa

**Também, é importante observar que na elaboração do Cadastro de 2021 não houve a junção das empresas de mesmo grupo, o que pode impactar na comparação com os anos anteriores.**

Além dos dados relativos às reclamações registradas diretamente junto ao PROCON, apresentamos aqui, ainda, os dados de reclamações encaminhadas pelos consumidores, em Jundiaí, por meio da plataforma Consumidor.gov.br, para que se possa obter uma visualização mais clara e mais abrangente dos problemas de consumo experimentados por nossos consumidores, bem como dos índices de resolutividade dos casos, por parte das empresas.

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
123 VIAGENS E TURISMO LTDA	123 MILHAS	26.669.170/0001-57	2	3	5
A.A.C. COMERCIO VAREJISTA E TREINAMENTOS EIRELI	BRASIL TREINA JUNDIAÍ ENSINO	25.354.918/0001-60	0	8	8
A.P.P. PEREIRA COMERCIO DE ACESSORIOS PARA CELULAR	LIKE CELL	21.075.598/0004-09	1	0	1
AÇÃO CONTACT CENTER	AÇÃO CONTACT CENTER	00.933.353/0001-44	1	0	1
ACREDITTI HOLDING LTDA	ACREDITTI HOLDING LTDA	31.106.797/0001-30	0	1	1
ADMILSON SOARES 24985838829	ADMILSON SOARES 24985838829	37.057.748/0001-30	0	1	1
ADMINISTRADORA DE CARTAO DE CREDITO PALMA LTDA	CARTÃO CAEDU   AVANTI CARD	12.834.724/0001-10	3	1	4
ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE TODOS DE JUNDIAÍ LTDA	CARTÃO DE TODOS	10.894.538/0001-40	0	3	3
ADT SERVIÇOS DE MONITORAMENTO LTDA	ADT SERVIÇOS DE MONITORAMENTO LTDA	18.294.169/0001-67	0	1	1
AFFIX ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS LTDA	AFFIX ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS LTDA	11.158.465/0001-91	0	1	1
AFINS ASSESSORIA FINANCEIRA E SERV.LTDA	NULTIBANK ASSESSORIA E SERVIÇOS	-	0	1	1
AGOGE INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	LOJA CONDI	36.277.320/0001-30	1	2	3
AIRBNB	AIRBNB	14.546.674/0001-09	0	1	1
ALFA EVENTOS LTDA	ALFA FORMATURAS	03.459.287/0001-00	0	1	1
ALGAR TELECOM S/A		71.208.516/0001-74	2	1	3
ALL LIFE COMERCIO LTDA		26.924.317/0001-08	0	1	1
ALLIANCEBROKERS NEGOCIOS IMOB E ADM DE BENS LTDA	ALLIANCEBROKERS	17.936.595/0001-94	0	1	1
ALPHA MIDIAS MARKETING EIRELI	PANDA MIX	-	0	1	1
AMAZING BRASIL COMERCIO, IMPORTACAO E EXPORTACAO D		21.940.636/0005-17	1	0	1
AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA		15.436.940/0001-03	1	0	1
AMERICA NET LTDA	AMERICA NET	01.778.972/0001-74	1	0	1
AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERNACIONAL S.A.	AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERNACIONAL S.A.	29.309.127/0116-18	1	0	1
ANA CAROLINA DIAS CALLIGARIS LOURENCO		20.096.985/0001-08	1	0	1
ANCONA & ANCONA LTDA	ANCONA CENTER HOTEL	46.731.212/0001-40	0	1	1
ANCORA ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS S.A.		60.375.243/0001-36	0	1	1
ANDRETA MOTORS LTDA	FORD	05.332.231/0004-69	0	1	1

### **CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

<b>RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR</b>	<b>NOME FANTASIA DO FORNECEDOR</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>ATENDIDAS</b>	<b>NÃO ATENDIDAS</b>	<b>TOTAL</b>
ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA	FACULDADES ANHANGUERA	05.808.792/0001-49	3	5	8
ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A		04.310.392/0001-46	3	3	6
ANTONIO FERNANDO ROCHA - ME	FERNANDO AUTOMÓVEIS	07.193.231/0001-08	0	1	1
APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	APPLE	00.623.904/0001-73	0	4	4
AQUARIUS DE JUNDIAI INFORMATICA S/C LTDA	SOS	00.931.481/0001-59	1	0	1
ARMAZEM 4.0 COMERCIO DE VEICULOS LTDA	ARMAZEM 4.0 IMPORTS	31.994.804/0001-87	0	1	1
AROLDO CORRADINI E CIA LTDA	AUTO ESCOLA GLOBO	50.964.790/0001-01	1	0	1
ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S/A	CASAS PERNAMBUCANAS	61.099.834/0001-90	0	1	1
ASSOCIACAO DOS CONSUMIDORES MUTUARIOS DA GRANDE SA	ACOMUSP	22.024.874/0001-11	0	1	1
ASSOCIAÇÃO DOS EMPREGADOS ATIVOS E APOSENTADOS	AESP	00.298.548/0001-60	0	2	2
ASSUPERO ENSINO SUPERIOR LTDA.	UNIP	06.099.229/0001-01	3	3	6
ATIVOS S.A COMPANHIA SECURIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS		05.437.257/0001-29	2	1	3
ATLAS INDÚSTRIA DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA	ATLAS INDÚSTRIA DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA	78.242.849/0001-69	1	0	1
ATRIA VEÍCULOS LTDA ME		21.411.055/0001-64	0	1	1
ATS VIAGENS E TURISMO LTDA	ATS VIAGENS E TURISMO LTDA	26.203.213/0001-04	0	1	1
AUTO ELETRICA II JAPAO LTDA	AUTO ELETRICA II JAPAO LTDA	50.034.453/0001-07	0	1	1
AUTO MECÂNICA TOMASSONE EIRELLI	AUTO MECÂNICA IVO - ESPECIALIZADA EM MOTORES A DIE	36.272.325/0001-70	0	1	1
AVON COSMÉTICOS LTDA	AVON	56.991.441/0001-57	0	1	1
AYMORE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.		07.707.650/0001-10	2	3	5
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A		09.296.295/0001-60	1	10	11
B2W COMPANHIA DIGITAL	AMERICANAS. COM/SUBMARINO/SHOPTIME/ SOUBARATO	00.776.574/0006-60	0	3	3
BANCO AGIBANK S.A		10.664.513/0001-50	0	3	3
BANCO BMG S/A		61.186.680/0001-74	25	54	79

### CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)

Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
BANCO BRADESCARD S.A.		04.184.779/0001-01	8	12	20
BANCO BRADESCO CARTOES S.A	BRAD. CARTÕES/AMERICAN EXPRESS/CARTÕES CASAS BAHIA	59.438.325/0001-01	2	1	3
BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	FINASA/BMC	07.207.996/0001-50	2	6	8
BANCO BRADESCO S.A.	BANCO BRADESCO	60.746.948/0001-12	5	22	27
BANCO C6 CONSIGNADO S.A. (BANCO FICSA S/A)	FICSA	61.348.538/0001-86	15	31	46
BANCO C6 S/A		31.872.495/0001-72	1	0	1
BANCO CBSS S.A.	IBICARD   BANCO DIGIO	27.098.060/0001-45	0	1	1
BANCO CETELEM S.A.	BANCO CETELEM/BANCO BGN	00.558.456/0001-71	1	6	7
BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S.A.	BANCOOB	02.038.232/0001-64	1	0	1
BANCO CSF S.A	CARTÃO CARREFOUR   BANCO CARREFOUR	08.357.240/0001-50	4	4	8
BANCO DAYCOVAL S/A		62.232.889/0001-90	3	4	7
BANCO DO BRASIL S.A.		00.000.000/0001-91	6	4	10
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A	BANRISUL	92.702.067/0001-96	0	1	1
BANCO ITAUCARD S/A		17.192.451/0001-70	3	5	8
BANCO LOSANGO S.A. - BANCO MULTIPLO		33.254.319/0001-00	1	0	1
BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A		17.184.037/0001-10	5	4	9
BANCO OLE BONSUCESSO CONSIGNADO S.A.	OLE CONSIGNADO	71.371.686/0001-75	2	6	8
BANCO PAN S.A	BANCO PANAMERICANO	59.285.411/0001-13	11	16	27
BANCO SAFRA S/A	BANCO SAFRA	58.160.789/0001-28	8	13	21
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	ABN/SANTANDER/REAL/BANE SPA	90.400.888/0001-42	0	8	8
BANCO VOTORANTIM (CARTÕES) - OUVIDORIA	BANCO VOTORANTIM	59.588.111/0001-03	0	1	1
BAZAN - REPRESENTACOES COMERCIAIS LTDA		11.457.715/0001-94	0	1	1
BCNET TELECOMUNICACOES LTDA		23.263.963/0001-83	0	1	1
BCS MARKETING LTDA		05.870.954/0001-79	0	1	1
BE YOUR FUTURE - SAUDE E BEM ESTAR LTDA	BE YOUR FUTURE SAUDE	28.584.071/0001-06	0	1	1
BEL MICRO COMPUTADORES LTDA		71.052.559/0007-07	1	0	1
BEZERRA E MIRANDA OTICAS LTDA	OTICA DINIZ	35.393.416/0001-00	1	0	1
BIANCA DE MIRANDA DA SILVA 07417584900	BIANCA DE MIRANDA DA SILVA 07417584900	29.064.289/0001-94	0	1	1

### CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)

Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
BICUDO CENTER CAR VEICULOS LTDA	NOTRE DAME	58.635.376/0001-52	0	1	1
BOOK PLAY COMERCIO DE LIVROS LTDA		-	0	1	1
BOOKING.COM BRASIL SERV. DE RESERVA DE HOTÉIS LTDA	BOOKING.COM	10.625.931/0001-39	0	2	2
BOORALA MAGAZINE LTDA	BOORA LA BRINQUEDOS	31.493.101/0001-75	1	0	1
BP PROMOTORA DE VENDAS LTDA.	BP PROMOTORA DE VENDAS LTDA.	07.131.760/0001-87	0	2	2
BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS	BRADESCO SEGUROS	92.682.038/0001-00	0	1	1
BRADESCO CONSÓRCIO LTDA		52.568.821/0001-22	0	1	1
BRADESCO VIDA E PREVIDENCIA S/A		51.990.695/0001-37	2	0	2
BRASIL CARD ADMIN. DE CARTAO DE CREDITO LTDA		03.130.170/0001-89	0	1	1
BRASILCAP CAPITALIZAÇÃO S/A	BRASILCAP	15.138.043/0001-05	0	1	1
BRAZILIAN ASSIST REPRESENTACOES E TUR. LTDA - ME	GTA - GLOBAL TRAVEL ASSISTANCE	05.948.059/0001-20	0	1	1
BRENDON KAWA FERNANDES SOARES 44674631866	INVICTOS CLUB	35.681.854/0001-65	0	2	2
BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA	BRITANIA   PHILCO	76.492.701/0001-57	0	2	2
BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA		62.058.318/0007-76	1	0	1
BUENO E SILVA COMERCIO DE MOVEIS LTDA	MEGA OUTLET SOFA	31.875.187/0001-09	0	1	1
BV FINANCEIRA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO		01.149.953/0001-89	1	3	4
C.D.R. INFORMÁTICA E SERVIÇOS S/S LTDA.	DATACOMPANY	01.967.356/0001-61	0	1	1
CAEDÚ COM.VAREJISTA DE ART. DE VEST. LTDA	LOJAS CAEDÚ	46.377.727/0001-93	1	0	1
CAIXA CAPITALIZAÇÃO S/A		01.599.296/0001-71	1	0	1
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	CEF MATRIZ	00.360.305/0001-04	12	12	24
CAIXA SEGURADORA S/A		34.020.354/0001-10	1	1	2
CAIXA VIDA E PREVIDÊNCIA		03.730.204/0001-76	0	1	1
CAMILA DE FATIMA LARENA 36963574804	CAMILA DE FATIMA LARENA 36963574804	33.303.484/0001-05	0	1	1
CAR SYSTEM ALARMES LTDA		04.401.579/0001-55	1	0	1
CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A		08.279.191/0001-84	0	1	1
CARMARI FUNILARIA E PINTURA NACIONAIS E IMPORTADOS		-	0	1	1

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	CARREFOUR LOJA MATRIZ	45.543.915/0001-81	1	3	4
CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA	CARREFOUR. COM/BLUESKY/FIRSTLINE/HO MATE/KRAFT	45.543.915/0592-32	2	2	4
CeA MODAS LTDA	CeA MODAS LTDA	45.242.914/0001-05	0	1	1
CELLSHOPP COMERCIO DE ACESSORIOS E ELETRONICOS LTDA	CELLSHOPP COMERCIO DE ACESSORIOS E ELETRONICOS LTDA	35.743.642/0001-65	0	1	1
CELTICA SPORT & FITNESS	CELTICA ACADEMIA	-	1	0	1
CENTRAL DE PRODUÇÕES GWUP LTDA	SKOPOS EDITORA	01.959.772/0002-07	0	1	1
CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS	CRC	05.539.809/0001-00	0	1	1
CENTRAL JUNDIAI DE FORMACAO PROFISSIONAL LTDA.	MICROLINS	04.756.976/0001-40	0	3	3
CENTRAL NACIONAL DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO	CENTRAPE	07.164.985/0001-30	1	0	1
CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES A/B JOTA LTDA	AUTO ESCOLA JOTA	30.457.768/0001-50	1	0	1
CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES B JUNDIAI MIRIM S/S LTDA	CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES B JUNDIAI MIRIM S/S LTDA	00.545.258/0001-73	0	1	1
CGMP CENTRO DE GESTAO DE MEIOS DE PAGAMENTO S/A	PEDAGIO SEM PARAR/VIA FACIL	04.088.208/0001-65	0	1	1
CHC VILA FLOR EMPREENDIMENTO IMOBILIARIO LTDA	CHC VILA FLOR EMPREENDIMENTO IMOBILIARIO LTDA	37.135.921/0001-71	0	1	1
CHUBB SEGUROS BRASIL LTDA	ACE SEGURADORA/CHUBB	03.502.099/0001-18	0	3	3
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO	SABESP	43.776.517/0001-80	1	0	1
CIA. SECURITIZDORA DE CRED.FINANC. VERT-REBEL		-	0	1	1
CICERO NAASSON LEITE MEDEIROS 04957611335	REAL KAMISSETAS	31.757.130/0001-05	0	1	1
CICERO SOMAVILLA - ME	COLCHÕES e MÓVEIS FABRISPUMA	02.932.651/0002-26	1	0	1
CLARO S.A.	CLARO   EMBRATEL   CLARO TV   NET	40.432.544/0001-47	33	8	41
CLASSIC RIGOR		-	0	1	1
CLINICA JUNDIAI TOTAL SAUDE LTDA - ME	CLINICA TOTAL SAUDE	10.957.248/0001-07	2	0	2
CLINICA VETERINARIA MEDEIROS EIRELI		22.952.045/0001-07	0	1	1

### **CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
COFAL	COMÉRCIO DE FERRAGENS E ACESSÓRIOS LTDA.	73.098.733/0001-84	1	0	1
COLEGIO INSPIRA EDUCACAO INFANTIL E ENSINO FUNDAMENTAL LTDA	COLEGIO INSPIRA EDUCACAO INFANTIL E ENSINO FUNDAMENTAL LTDA	22.961.159/0001-05	0	1	1
COLÉGIO PENTAGUNUM DE JUNDIAÍ		28.558.717/0001-72	0	1	1
COLÉGIO SÃO VICENTE DE PAULO	COLEGIO SÃO VICENTE DE PAULO	-	0	1	1
COMERCIAL ANDRETA DE VEICULOS LTDA	COMERCIAL ANDRETA DE VEICULOS LTDA	54.732.581/0001-85	1	0	1
COMERCIAL DE MOVEIS JORDANESIA - SOC. LTDA	LOJAS MARABRAZ	21.660.838/0002-62	1	1	2
COMERCIAL TECNOCAR LTDA	COMERCIAL TECNOCAR LTDA	01.597.740/0001-10	0	1	1
COMERCIAL ZENA MÓVEIS SOCIEDADE LTDA	MARABRAZ	10.480.029/0002-52	1	0	1
COMERCIO DE MATERIAIS PARA CONSTRUCAO JOLI LTDA	JOLI (JOLY)	51.769.255/0001-54	1	0	1
COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUICAO	PAO DE AÇUCAR	47.508.411/0002-37	0	1	1
COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO	EXTRA HIPERMERCADO - LOJAS FÍSICAS	47.508.411/0001-56	0	1	1
COMPANHIA DE GAS DE SAO PAULO COMGAS	COMGAS	61.856.571/0001-17	1	2	3
COMPANHIA DE SEGUROS PREVIDENCIA DO SUL	PREVISUL	92.751.213/0001-73	0	1	1
COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	CPFL	04.172.213/0001-51	12	20	32
COMPANHIA ULTRAGAZ S A	COMPANHIA ULTRAGAZ S A	61.602.199/0001-12	0	1	1
CONAFER CONFEDERACAO NACIONAL DOS AGRICULTORES FAM	CONAFER	14.815.352/0001-00	1	0	1
CONCESSIONÁRIA DO SISTEMA ANHANGUERA BANDEIRANTES S/A	CCR AUTOBAN	02.451.848/0001-62	0	3	3
CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE APOSENTADOS, PENSIONIST	COBAP	-	1	0	1
CONFORTO REDE COMERCIAL DE COLCHÕES LTDA	CONFORTO	61.522.850/0112-60	2	0	2
CONNECT GUN COMERCIO, IMPORTACAO E SERVICOS EIRELI		30.805.641/0001-84	2	0	2
CONSÓRCIO NACIONAL VOLKSWAGEN LTDA	CONSÓRCIO VOLKSWAGEN	47.658.539/0001-04	0	1	1
CONSTRUDECOR S.A. - CD CAJAMAR	SODIMAC -	03.439.316/0064-56	0	2	2

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
CONSTRUDECOR S/A	DICICO	03.439.316/0067-07	0	2	2
CONSTRUDECOR S/A	DICICO	03.439.316/0001-72	0	1	1
CONSTRUDECOR S/A	SODIMAC GUARULHOS	03.439.316/0018-10	0	1	1
COSTA e TEIXEIRA MÓVEIS E DECORAÇÕES LTDA - ME	SÃO JORGE MÓVEIS E DECORAÇÕES	04.561.694/0001-97	0	1	1
CR COMERCIO DE VEÍCULOS LTDA		18.551.746/0001-59	0	1	1
CRED-SYSTEM ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA	CRED-SYSTEM E CREDSYSTEM	04.670.195/0001-38	0	6	6
CREDITAS SOLUÇÕES FINANCEIRAS		17.770.708/0001-24	0	1	1
CREDZ ADMINSTRADORA DE CARTÕES LTDA		12.109.247/0001-20	1	2	3
CREFAZ SOC.DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMP	CREFAZ FINANCIAMENTOS E INVESTIMENTOS	18.188.384/0001-83	0	1	1
CRISTINI ODONTOLÓGICA EMERGENCIAL	TULIO FERNANDO ARTACHO CRISTINI	-	0	1	1
CURSOS PREPARATORIOS PAULISTA EIRELI	CURSOS PREPARATORIOS PAULISTA EIRELI	07.299.439/0001-06	1	0	1
CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A.	CVC.COM.BR	10.760.260/0001-19	0	10	10
D. DOS.S. MORAES	ADM CONSTRUÇÕES E PISCINAS	34.397.921/0001-51	0	1	1
DAE S/A AGUA E ESGOTO	DAE S/A ÁGUA E ESGOTO	03.582.243/0001-73	16	9	25
DANIEL CORREA DE LAIA - ME	SERRALHERIA MARAJÓ	66.084.674/0001-20	0	1	1
DANIEL MARTINA 24942517885	FILHOS DO ARQUITETO STORE BRASIL	16.827.423/0001-10	0	1	1
DANIELA GUARIZZO		22.633.643/0001-05	0	1	1
DECOLAR.COM LTDA	DECOLAR.COM	03.563.689/0002-31	5	9	14
DEFENSE CENTRO DE FORMACAO E REC DE VIG EIRELI		05.564.814/0005-04	0	1	1
DELINEA CORPUS		-	1	0	1
DELTA AIR LINES INC		00.146.461/0001-77	1	0	1
DELTA AIR LINES INC		00.146.461/0004-10	0	1	1
DEMANOS BARÃO MAGAZINE		-	0	1	1
DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA ECONÔMICA	DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA ECONÔMICA	-	0	1	1
DESENTUPIDORA HIDRAULICA TECMAR EIRELI	DESENTUPIDORA HIDRAULICA TECMAR - ME	33.895.381/0001-73	0	1	1
DESKTOP SIGMANET COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA	DESKTOP SIGMANET	08.170.849/0001-15	1	0	1
DJUAN-COLCHÕES INDUSTRIA E COMERCIO	COLCHÕES ORTOBOM	54.213.764/0102-38	1	0	1



### CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)

Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
DMCARD SECURITIZADORA S A		36.238.874/0001-29	1	0	1
DOLFIN INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	DOLFIN INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	62.359.591/0001-45	0	1	1
DONA INES ESPACO DE EVENTOS LTDA	DONA INES ESPACO DE EVENTOS	26.565.305/0001-34	0	1	1
DOTCOM GROUP COMERCIO DE PRESENTES	SEPHORA	05.753.951/0005-89	1	0	1
DOUTOR SORRISO		-	1	2	3
DOUTOR SORRISO ODONTOLOGIA JUNDIAI LTDA	DOUTOR SORRISO ODONTOLOGIA JUNDIAI LTDA	34.595.851/0001-46	0	1	1
DOUTOR SORRISO ODONTOLOGIA PENHA LTDA	DOUTOR SORRISO PENHA	34.199.607/0001-64	0	1	1
DR.ª CAMILA VIEIRA	(RENEW ESTÉTICA AVANÇADA)	326.193.438-79	0	1	1
DRA MARISA ATTOLINI CHICARELLI		-	0	1	1
DROGARIA SAO PAULO S.A.	DROGARIA SAO PAULO	61.412.110/0565-33	0	1	1
DYTEC HOSPITALAR		29.270.478/0001-13	1	0	1
E 3 AGENCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA	E3 TURISMO	05.302.833/0001-20	0	2	2
EA9 MODAS COMERCIO DE ROUPAS E CALCADOS LTDA	EA9 MODAS COMERCIO DE ROUPAS E CALCADOS LTDA	31.863.637/0001-35	0	1	1
EBANX S.A.	EBANX	13.236.697/0001-46	0	2	2
EDIFIC VEICULOS ABC LTDA	EDIFIC VEICULOS ABC LTDA	35.042.559/0001-69	0	1	1
EDITORA GLOBO S/A		04.067.191/0001-60	1	2	3
EG TREINAMENTOS E CONSULTORIAS DIGITAIS LTDA		09.029.549/0001-83	0	1	1
EGGS SOLUCOES IMOBILIARIAS LTDA	EGGS GESTAO E INTELIGENCIA EM VENDAS	15.210.096/0001-90	0	1	1
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	ELECTROLUX.COM.BR	76.487.032/0001-25	1	1	2
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	76.487.032/0026-83	1	0	1
ELETROPAULO METROPOLITANA ELETR. DE SÃO PAULO S/A	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO	61.695.227/0001-93	0	1	1
ELIANA SUZETE VICENTIN CARECHO	RENOVA CAR	30.708.126/0001-86	0	1	1
ELISABETE THOMAZ	DENTISTA	-	1	0	1
EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	CORREIOS	34.028.316/7101-51	1	1	2
EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICACOES - EMBRATEL	EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICACOES - EMBRATEL	33.530.486/0001-29	2	0	2
ENSINO UNIVERSITÁRIO CURSOS E TREINAMENTOS LTDA		27.996.414/0001-79	0	1	1

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
ESCOLAS PADRE ANCHIETA LTDA	ESCOLAS PADRE ANCHIETA LTDA	50.934.462/0001-54	0	1	1
ESPAÇOLASER		-	2	0	2
ESPAÇOLASER DEPILAÇÃO		13.357.598/0002-01	0	1	1
EUROCAR MULTIMARCAS		-	1	0	1
EVANDRO FERREIRA DE ALMEIDA 33363598807	MARCENARIA EVANDRO	27.545.039/0001-40	0	1	1
EXPRESSO ITAMARATI S/A	EXPRESSO ITAMARATI S/A	59.965.038/0001-41	0	1	1
F. FIORESE AUTOMOVEIS	F. FIORESE AUTOMOVEIS	31.153.902/0001-91	0	1	1
FABIANA ALVES NEVES	FABIANA ALVES NEVES	17.301.063/0001-80	0	1	1
FABIANO FLAVIO FLORO DOS SANTOS INST. HID. ME	DESENTUPIDORA ECONÔMICA	26.455.871/0001-93	0	1	1
FABIO BERTO DE OLIVEIRA JUNDIAÍ	INNOVA	02.472.335/0001-38	1	0	1
FAST ACADEMIA ACQUA MARINE LTDA	FAST ACADEMIA ACQUA MARINE LTDA - ME	02.071.833/0001-79	0	1	1
FAZ SORRISOS ODONTOLOGIA		-	1	1	2
FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.	FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.	16.701.716/0001-56	1	0	1
FERNANDA BILIATO 46133158832	FERNANDA BILIATO 46133158832	28.270.961/0001-35	0	1	1
FERNANDO FIORESE AUTOMÓVEIS		-	1	0	1
FIDELIDADE VIAGENS E TURISMO LTDA	TAM VIAGENS   LATAM TRAVEL	04.649.907/0001-37	0	1	1
FILIPE ALLATERE DIAS	ICONE CELULARES	24.302.982/0001-34	0	1	1
FINANCEIRA ITAU CBD S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	FIC FINANCEIRA ITAÚ CBD   FIT	06.881.898/0001-30	0	1	1
FLAVIA FERREIRA MARTINS VENDAS ONLINE		35.805.185/0001-96	1	0	1
FLEX DO BRASIL LTDA.	FLEX	03.718.581/0001-90	0	1	1
FRANCIS MENDES MONTENEGRO - EIRELI	FRANCIS MENDES MONTENEGRO - EIRELI	23.060.151/0001-30	0	1	1
FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS FUNENSEG	ESCOLA SUPERIOR NACIONAL DE SEGUROS	42.161.687/0001-97	0	1	1
FUNDAÇÃO UNIVERSITÁRIA IBEROAMERICANA	FUNIBER ESPANHA	04.159.178/0001-30	1	0	1
FUNDO DE INV. DE DIREITOS CRED. MULTISEG. NPL IPAN	FIDC	26.405.883/0001-03	1	0	1
FUNDO DE INVEST EM DIREITOS CREDITÓRIOS NPL2	RECOVERY	29.292.312/0001-06	1	0	1
G. C. CURTA ACESSORIOS AUTOMOTIVOS	PAULINHO AUTO VIDROS	33.788.005/0001-80	1	0	1

### **CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
GABRIELA BARBOSA MARI - ESCOLA DE BELEZA	UP ESCOLA DE BELEZA	19.167.879/0001-99	0	1	1
GAIA SECURITIZADORA S.A		07.587.384/0001-30	0	1	1
GARTHEN IND. E COM. DE MAQ. LTDA	GARTHEN/MOTOMIL/ELETRÓ PAS/GMEG	82.981.721/0001-94	0	1	1
GBR COMPONENTES DA AMAZONIA LTDA		05.370.795/0001-43	1	0	1
GEEK OSASCO CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA	GEEK OSASCO CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA	34.963.358/0001-31	0	1	1
GENERALI DO BRASIL COMPANHIA NACIONAL DE SEGUROS		33.072.307/0001-57	0	1	1
GETNET ADQUIRENCIA E SERVICOS PARA MEIOS DE PAGAMENTO S.A	GETNET ADQUIRENCIA E SERVICOS PARA MEIOS DE PAGAMENTO S.A	10.440.482/0001-54	0	1	1
GIUGLIANI COMERCIO DE VEICULOS LTDA	ROTA GP VEICULOS	26.273.272/0001-59	0	1	1
GLB MEDEIROS SPE EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA		16.417.761/0001-83	0	1	1
GLOBO COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÕES S/A	GLOBOPAR, TV GLOBO, REDE GLOBO E GLO	-	0	1	1
GOL LINHAS AEREAS S/A	GOL TRANSPORTES AÉREOS S/A	07.575.651/0001-59	2	2	4
GOOD DREAM LTDA	GOOD DREAM	03.456.702/0001-72	0	1	1
GOOFIBER TELECOMUNICACOES LTDA	GOOFIBER TELECOMUNICACOES LTDA	22.800.094/0001-16	0	1	1
GS SEG		-	0	1	1
GUIA FAZER E ACONTECER EDITORA EIRELI	TALENTOS BRILHANTES TV	11.024.096/0001-44	0	2	2
H M 14 EMPREENDIMENTO IMOBILIARIO SPE LTDA		10.419.433/0001-30	0	1	1
HELP LOJA DE CRÉDITOS	RP SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS LTDA	07.677.411/0038-57	0	1	1
HIDRO LUXO BANHEIRAS		-	1	0	1
HOT POINT		-	1	0	1
HOTEL URBANO VIAGENS E TURISMO S/A	HOTEL URBANO	12.954.744/0001-24	0	1	1
HOUSE&CAR COM.VAREJ.DE AUTOMOVEIS E CONSULT. EMPRES	HOUSE & CAR CONSULTORIA EM FINANCIAMENTO	27.125.428/0001-17	0	1	1
HS-UNAM UNIÃO NAC. DO BEM ESTAR SOCIAL, CULTURAS	UNABEM	-	0	1	1
I. K. MONTEIRO COMERCIO E ASSISTENCIA	I. K. MONTEIRO COMERCIO E ASSISTENCIA	18.341.397/0001-40	0	1	1
ICATU SEGUROS S/A	ICATU SEGUROS	42.283.770/0001-39	1	0	1

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
IMPLANTES DAY ONDONTOLOGIA LTDA		-	0	1	1
INFOJOBS BRASIL ATIVIDADES DE INTERNET LTDA	INFOJOBS	07.756.995/0001-64	0	1	1
INOVAR MAGAZINE EIRELI	INOVAR MOVEIS E COLCHOES	17.292.698/0001-69	1	3	4
INOVAR MAGAZINE EIRELI	INOVAR MOVEIS E COLCHOES	17.292.698/0026-17	2	1	3
INOVAR MAGAZINE EIRELI	RAVONNI MÓVEIS E COLCHÕES	17.292.698/0006-73	0	1	1
INSTITUTO DE ASSIST. MÉDICA AO SERVIDOR PUB. ESTAD	IAMSPE	-	0	2	2
INSTITUTO DE ASSISTENCIA MEDICA AO SERVIDOR PUBLICO ESTADUAL	INSTITUTO DE ASSISTENCIA MEDICA AO SERVIDOR PUBLICO ESTADUAL	60.747.318/0001-62	0	1	1
INSTITUTO METODISTA DE ENSINO SUPERIOR		44.351.146/0001-57	0	1	1
IRMÃOS LUCHINI S.A - COMERCIAL AUTO PEÇAS	LUCHINI	50.934.777/0001-00	0	1	1
ISCP SOCIEDADE EDUCACIONAL S/A	UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI	62.596.408/0001-25	0	2	2
ITAPEVA XI MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTO EM		30.366.204/0001-01	0	1	1
ITAPEVA XII MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS EM DIREITOS CREDITORIOS NAO PADRONIZADOS	ITAPEVA XII MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS EM DIREITOS CREDITORIOS NAO PADRONIZADOS	30.366.229/0001-05	1	0	1
ITATIAIA MOVEIS S A	ITATIAIA MOVEIS S A	25.331.521/0012-05	1	0	1
ITAÚ ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA		00.000.776/0001-01	0	2	2
ITAU CONSIGNADO	BANCO ITAU CONSIGNADO S/A	33.885.724/0001-19	3	13	16
ITAU UNIBANCO S.A.	BANCO ITAÚ/BANCO UNIBANCO/CITIBANK	60.701.190/0001-04	1	2	3
ITURAN SERVICOS LTDA.		16.613.061/0001-64	1	0	1
IZILDINHA RIBEIRO DE ALENCAR 15506879806	IZILDINHA RIBEIRO DE ALENCAR 15506879806	12.669.803/0001-12	1	0	1
J R DE SOUZA VAZ PRODUTOS ELETRÔNICOS - ME	STAR GAMES	-	1	1	2
J. L. P. G. DE OLIVEIRA	ABA ENGLISH SCHOOL	31.227.972/0001-47	0	1	1
J.AFFONSO COMERCIO DE MOVEIS LTDA	J.AFFONSO COMERCIO DE MOVEIS LTDA	11.855.225/0001-46	0	1	1
J.C. FELIVEL DISTRIBUIDORA DE VEÍCULOS LTDA	FELIVEL	10.425.021/0001-02	1	1	2

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
JADIR DONIZETE DA SILVA - J. D MARCENARIA	JADIR DONIZETE DA SILVA - J.D MARCENARIA	250.718.798-08	0	1	1
JAPI ODONTOLOGIA LTDA	ORAL UNIC IMPLANTES JUNDIAÍ	33.925.054/0001-17	1	0	1
JC MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO		-	0	1	1
JOAO GILBERTO DE LIMA 06888790800	TICO PINTURAS	11.961.586/0001-77	0	1	1
JOAO PEDRO DIAS MAURICIO 11763932435	SPORTSMEN	32.772.142/0001-63	1	0	1
JOSE CALASANZ ESCOLA PROFISSIONALIZANTE EIRELI	JOSE CALASANZ ESCOLA PROFISSIONALIZANTE EIRELI	28.892.049/0001-15	0	1	1
JUND AQUECE COMÉRCIO DE AQUECEDORES LTDA	JUND AQUECE	05.805.506/0001-91	1	0	1
JUND PISOS - PORCELANATOS E REVESTIMENTOS		-	0	1	1
JUNDFER COMERCIO FERRO E AÇO LTDA	JUNDFER	22.753.465/0001-56	1	0	1
JUNDIAI COMERCIO DE LIVROS E INFORMATICA LTDA.	JUNDIAI COMERCIO DE LIVROS E INFORMATICA LTDA.	15.219.764/0001-40	1	0	1
JUNDIAI III COMERCIO COLCHOES LTDA EPP		18.075.842/0001-78	2	0	2
JUNDIAI ODONTOLOGIA AVANÇADA LTDA	JUNDIAI ODONTOLOGIA AVANÇADA LTDA	39.973.857/0001-23	0	1	1
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA	CATEDRAL TURISMO	03.233.439/0015-58	0	1	1
KLIN		-	1	0	1
L.A.M. FOLINI - ME	MUNDIAL EDITORA	-	0	1	1
L.G.M ALARMES E MONITORAMENTO LTDA	ECCELLENZA SOLUÇÕES EM SEGURANÇA	02.066.129/0001-28	0	1	1
LA CASA DO TÊNIS		-	0	1	1
LATAM AIRLINES GROUP S/A	LATAM MULTIPLUS	33.937.681/0001-78	0	2	2
LAVORO EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	LAVORO EMPREENDIMENTOS IMOLBILIARIOS	05.980.621/0001-00	0	1	1
LCS NEGOCIOS EIRELI	LCS NEGOCIOS - MONETIZ PAGAMENTOS	-	0	1	1
LEILA ALICE CHRISTOFOLETTI SOMAVILLA - EPP	FABRISPUMA	03.432.441/0012-03	1	0	1
LEILA ALICE CHRISTOFOLETTI SOMAVILLA - EPP	FABRISPUMA	02.932.651/0012-06	1	0	1
LEROY MERLIN CIA BRASILEIRA DE BRICOLAGEM	WWW.LEROYMERLIN.COM.BR	01.438.784/0048-60	1	0	1
LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA.	LG	01.166.372/0001-55	0	1	1
LG ESQUADRIAS		28.448.070/0001-26	1	0	1

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
LGF FREIRE TECNOLOGIA	LF TECNOLOGIA	24.495.909/0001-26	0	1	1
LIFE SAUDE IND. COMERCIO DE COLCHOARIA LTDA		-	0	1	1
LOCALIZA RENT A CAR		16.670.085/0039-28	0	1	1
LOCALIZA RENT A CAR SA		-	1	0	1
LOJAS AMERICANAS S/A	LOJAS AMERICANAS	33.014.556/0052-36	0	1	1
LOJAS CEM S/A	LOJAS CEM MATRIZ	56.642.960/0001-00	4	1	5
LOJAS CEM S/A		56.642.960/0245-56	1	0	1
LOJAS RIACHUELO S/A		33.200.056/0441-97	0	1	1
LSA TREINAMENTO EM INFORMATICA E IDIOMAS EIRELI	MICROPRO	11.971.233/0002-39	0	1	1
LUCAS PERINE ARGENTO	DETALHE MARCENARIA E RESINAS	37.394.088/0001-83	0	1	1
LUIZA ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	CONSORCIO LUIZA	60.250.776/0001-91	0	1	1
LUIZACRED S.A S.C. CRED. FIN. INV		02.206.577/0001-80	3	1	4
M.J.FERNANDES SOLUCOES FINANCEIRAS	M.J.FERNANDES SOLUCOES FINANCEIRAS	30.261.860/0001-40	0	1	1
M.S TRALDI LTDA	PARQUE MEMORIAL JAPI	02.517.378/0001-92	0	1	1
MAGAZINE LUIZA S/A	MAGAZINE LUIZA/MAGAZINELUIZA.COM	47.960.950/0572-39	2	2	4
MAKITA DO BRASIL FERRAMENTAS ELÉTRICAS LTDA	MAKITA	45.865.920/0001-00	0	1	1
MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A	MAPFRE	61.074.175/0001-38	1	0	1
MARCENARIA NOVA CONQUISTA		-	0	1	1
MARCIO ESTEVAM 13133259881	MARCIO ESTEVAM 13133259881	16.898.468/0001-85	0	1	1
MARCOS ALEXANDRE MAIA - ME	CASA MAIA DE VIDROS	00.030.352/0001-90	1	0	1
MARISA LOJAS S.A	MARISA.COM.BR	61.189.288/0305-09	0	1	1
MARRA FIT ACADEMIA		-	0	1	1
MARTINAUTO COMÉRCIO DE VEÍCULOS EIRELI	MARTINI AUTOMÓVEIS	00.027.164/0001-02	0	1	1
MARTINS COMERCIO DE BATERIAS E ACESSORIOS LTDA	MARTINS COMERCIO DE BATERIAS E ACESSORIOS LTDA	11.142.280/0001-99	1	0	1
MAURO PINCINATO COMERCIO DE MOTOS LTDA	MAURO PINCINATO COMERCIO DE MOTOS LTDA	11.795.687/0001-15	1	1	2
MELLAO & SKAF INDUSTRIA E COMERCIO DE COLCHOES EIRELI	MELLAO & SKAF INDUSTRIA E COMERCIO DE COLCHOES EIRELI	11.999.804/0001-62	0	1	1

### CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)

Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.	MERCADO LIVRE	03.361.252/0001-34	4	4	8
MERCADO PAGO.COM REPRESENTACOES LTDA.		10.573.521/0001-91	6	5	11
METLIFE PLANOS ODONTOLOGICOS LTDA	METLIFE PLANOS ODONTOLOGICOS LTDA	03.273.825/0001-78	1	0	1
MG MARMORARIA		-	0	1	1
MICRO JUNDIAI ED. CULTURAIS LTDA	MICROCAMP	02.129.010/0001-57	1	0	1
MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA	MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA	09.115.657/0001-79	0	1	1
MIDWAY S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	CARTÃO RIACHUELO	09.464.032/0001-12	1	1	2
MILAMOTO COMERCIO DE VEICULOS LTDA	MILA MOTO	51.282.341/0001-38	0	1	1
ML NACIONAL ESQUADRIAS LTDA	ML NACIONAL	26.484.110/0001-60	0	1	1
MM TURISMO & VIAGENS S.A	MAXMILHAS	16.988.607/0001-61	1	2	3
MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA		14.055.516/0008-14	1	0	1
MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA.	MOBLY	14.055.516/0001-48	1	1	2
MODAS DIVAS	LEANDRO SILVA	-	0	1	1
MOISES RIBEIRO COMUNICAÇÃO VISUAL ME	MOISES TOLDOS	03.955.976/0001-06	0	1	1
MONDIALE VIAGENS E TURISMO LTDA	ANCORADOURO VIAGENS	67.753.996/0001-87	0	1	1
MONOBLOCO REPARADORA JUNDIAÍLTDA-ME	MB MONOBLOCO	04.280.963/0001-47	0	1	1
MONTE BELLO EVENTOS E DECORAÇÕES LTDA		-	0	1	1
MOOVENET		22.016.219/0001-11	1	0	1
MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS	MOTOROLA	01.472.720/0001-12	0	2	2
MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA	MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA	01.472.720/0003-84	1	0	1
MOVEIS ESPLANADA LTDA	MOVEIS ESPLANADA LTDA	09.184.779/0001-17	0	1	1
MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA	MSC CRUZEIROS	05.102.954/0001-29	0	2	2
MUELLER FOGÕES LTDA		04.565.361/0001-36	1	0	1
MULTILASER INDUSTRIAL S.A.	FAX POINT/MIRAGE	59.717.553/0001-02	1	1	2
MV SERVICOS DE COBRANCAS LTDA		15.381.138/0001-55	1	0	1
MY DENTAL CLINIC	TULIO F. A. CRISTINI	-	0	1	1

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
NASSER AWNI UTHMAN ABBoud 03325875840	NASSER AWNI UTHMAN ABBoud 03325875840	33.403.591/0001-05	0	1	1
NATURA COSMÉTICOS S/A	NATURA COSMÉTICOS S/A	-	1	0	1
NC BRASIL EIRELI	HOW ELETRÔNICOS	14.302.063/0001-07	1	0	1
NEOLIFE COMERCIO DE COSMETICOS E PRODUTOS NATURAIS		30.624.960/0002-74	0	1	1
NEOLIFE COSMETICOS E SUPLEMENTOS LTDA	GRUPO NEOLIFE	30.624.960/0001-93	1	0	1
NETFLIX	NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL, LTDA	13.590.585/0001-99	0	1	1
NEW PROJECT MÓVEIS RUSTICOS		-	0	1	1
NEXT ACADEMY EDITORA LTDA	NEXT ACADEMY EDITORA LTDA	26.126.173/0001-44	0	1	1
NEXT TECNOLOGIA E SERVIÇOS DIGITAIS S/A		15.011.336/0001-27	0	2	2
NG20 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S.A.	NG20 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S.A.	19.829.219/0001-26	0	1	1
NISSAN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA	NISSAN DO BRASIL	04.104.117/0001-76	1	0	1
NOTRE DAME INTERMEDICA SAUDE S.A.	INTERMEDICA SAUDE	44.649.812/0001-38	3	2	5
NU PAGAMENTOS S.A.	NU PAGAMENTOS S.A.	18.236.120/0001-58	0	1	1
NUTRIBLUE COMERCIO DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS		23.532.848/0001-67	1	0	1
NZE ENGENHARIA E COMÉRCIO LTDA.	RITMO MÓVEIS JUNDIAÍ	30.573.396/0001-27	0	2	2
ODONTOPREV S/A		58.119.199/0001-51	2	1	3
OI MOVEL S.A.	OI MOVEL S.A.	05.423.963/0001-11	4	0	4
OLIVA PS ADMINISTRAÇÃO DE BENS LTDA	OLIVA PS	50.035.237/0010-77	0	1	1
P & P MARKETING E DIVULGACAO EIRELI	P & P MARKETING E DIVULGACAO EIRELI	26.786.543/0001-70	0	1	1
P.A NIVOLONI INFORMATICA E IDIOMAS	FAST COMP INFORMATICA	02.305.337/0001-32	0	1	1
PAGSEGURO INTERNET S.A.	PAGSEGURO	08.561.701/0001-01	3	0	3
PARANA BANCO S/A	PARANA BANCO	14.388.334/0001-99	0	1	1
PC ACADEMIA JUNDIAI LTDA	XPRIME ACADEMIA JUNDIAI	-	0	2	2
PEIXE URBANO WEB SERVICOS DIGITAIS LTDA	PEIXE URBANO	11.701.558/0001-10	0	2	2
PENTÁGONO ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA		23.588.140/0001-28	1	0	1
PERFUMARIA OSASCO LTDA	PERFUMARIA OSASCO LTDA	02.269.072/0002-45	1	0	1
PERNAMBUCANAS FINANCIADORA	PERNAMBUCANAS	43.180.355/0001-12	1	6	7



**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
PHILCO ELETRONICOS SA	PHILCO ELETRONICOS SA	11.283.356/0001-04	0	1	1
PICPAY	PIC PAY	22.896.431/0001-10	0	1	1
PLATINUM MOTOS LTDA		10.780.787/0001-05	1	0	1
PLAY HOUSE ASSISTENCIA TECNICA	PLAY HOUSE	-	1	0	1
PLAY HOUSE LTDA	PLAY HOUSE LTDA	11.065.396/0001-71	0	1	1
POINT CAR VEÍCULOS		04.364.181/0001-96	0	1	1
POLOTO PANIFICADORA LTDA	POLOTO PANIFICADORA LTDA	52.856.135/0001-57	1	0	1
POLOZI COACHING	POLOZI COACHING INTELIGENCIA EMOCIONAL	-	0	1	1
POMBONET TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA	POMBONET	12.983.319/0001-63	2	3	5
PORTA DO SOL AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA	PORTA DO SOL	57.608.093/0001-59	0	1	1
PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS	PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS	61.198.164/0001-60	0	1	1
PORTO SEGURO S/A		02.149.205/0001-69	0	1	1
PORTOBELLO SHOP - JUNDIAI		05.876.012/0024-94	0	1	1
PORTOSEG S/A - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	PORTO SEGURO CARTÕES	04.862.600/0001-10	1	2	3
POUSADA SENTINELAS DO MAR		31.390.324/0001-07	0	1	1
PRIME MÓVEIS - MÓVEIS PLANEJADOS	FERNANDO AUGUSTO PAVAM	-	0	1	1
PROJETO CIDADAO ADMINISTRADORA DE CARTOES EIRELI	PROJETO CIDADAO	21.371.868/0001-78	0	1	1
PXP SUPLEMENTOS ALIMENTARES EIRELI		24.572.550/0001-43	1	0	1
RAZERA COLCHOES EIRELI	COLCHOFLEX	02.979.122/0001-05	0	2	2
RD NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	LOJA QUERO IDEAL	36.926.883/0001-02	1	0	1
REAL CLUBE		36.115.598/0001-01	1	0	1
REALIZE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.		27.351.731/0001-38	0	2	2
RECOVERY DO BRASIL CONSULTORIA S.A.	RECOVERY DO BRASIL CONSULTORIA S.A.	05.032.035/0001-26	0	1	1
REFRIGERAÇÃO REFRIMUND	REFRIGERAÇÃO REFRIMUND	-	0	1	1
REGIS MULTIMARCAS AUTOS LTDA	REGIS MULTIMARCAS AUTOS	07.845.833/0001-00	1	0	1
RENATA ANTUNES MACEDO 31844809846	STUDIO 7 PILATES	24.087.167/0001-08	0	1	1
REZENDE CONX JUNDIAÍ SPE LTDA	REZENDE CONX JUNDIAÍ SPE LTDA	14.365.598/0001-27	0	1	1

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
RICARDO CONCENTINO VEICULOS - ME	NATIVA VEICULOS	05.904.062/0001-41	1	0	1
RITMO CAJAMAR MOVEIS PLANEJADOS LTDA		31.130.783/0001-51	0	2	2
RITMO VINHEDO MOVEIS PLANEJADOS LTDA		39.417.162/0001-65	0	1	1
RIZZI DE PAULA CURSOS DE INFORMATICA E IDIOMAS LIMITADA	ALL NET NUCLEO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL	18.835.567/0001-43	2	2	4
RN COMERCIO VAREJISTA S/A	RICARDO ELETRO   INSINUANTE   ELETROSHOPPING	13.481.309/0101-55	0	1	1
RN EVOLUTION COMERCIO DE LIVROS E CURSOS LTDA	EVOLUTIME INGLES E INFORMATICA	20.112.517/0001-80	1	2	3
ROBERT BOSCH LIMITADA	BOSCH   SKIL	45.990.181/0001-89	1	0	1
ROLDÃO AUTO SERVIÇO COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA	ATACADISTA ROLDÃO	05.800.256/0008-73	0	1	1
ROSA MASSOTI TURISMO E INTERCÂMBIO LTDA	ROSA MASSOTI	01.672.485/0001-22	0	1	1
ROYAL HOLIDAY BRASIL NEGOCIOS TURISTICOS LTDA. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	ROYAL HOLIDAY BRASIL NEGOCIOS TURISTICOS LTDA. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	07.154.007/0001-07	0	1	1
RTS COMERCIO DE VEICULOS LTDA	TCHOY MOTORS	10.908.472/0001-09	0	1	1
RV MULTICARTEIRAS RECUPERAÇÃO DE ATIVOS EIRLI	RV MULTICARTEIRAS	35.096.472/0001-74	1	6	7
S R S DE LIMA ODONTOLOGIA	S R S DE LIMA ODONTOLOGIA	37.781.306/0001-32	0	1	1
S. M. LUIS PERES COLCHOES	S. M. LUIS PERES COLCHOES	71.820.161/0004-12	0	1	1
SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	SAMSUNG	00.280.273/0007-22	1	5	6
SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA.	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA.	00.280.273/0001-37	1	1	2
SANDRA KATY DE SENA SOUZA 41071835807	SANDRA KATY DE SENA SOUZA 41071835807	27.678.528/0001-70	0	1	1
SANTORINI PELÍCULAS E ACESSÓRIOS AUTOMOTIVOS		-	0	1	1
SARA BARBOSA GALDINO 27440490851		20.590.594/0001-45	0	1	1
SEGUROS UNIMED		04.487.255/0001-81	1	0	1
SELF IT ACADEMIAS HOLDING S.A.		22.902.694/0053-16	0	1	1
SEMA TRAINING JUNDIAI INFORMÁTICA E IDIOMAS LTDA.	INTER NEWS GROUP	04.893.598/0001-46	1	0	1

### CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)

Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
SENHOR SMART ASSIST. TÉC. EM EQUIP. DE COM. LTDA		22.013.184/0001-67	1	0	1
SERRALHERIA CP		-	1	0	1
SERRALHERIA IOTTI		-	0	1	1
SERVIÇO SOCIAL DE INDÚSTRIA SESI	ESCOLA SESI	03.779.133/0137-70	0	1	1
SHOPPING JUNDIAI DAS MOTO PECAS LTDA - ME	SHOPPING DAS DUAS RODAS	-	1	0	1
SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	SHOPEE	35.635.824/0001-12	0	2	2
SIDNEY PIRES MACEDO 29724102890	FOTO MAKER	14.593.200/0001-00	1	0	1
SILENE PAVESI 13754224808	BUFFET AMIGOS	-	1	0	1
SINDNAPI-FS	SINDNAPI	-	0	1	1
SKY BRASIL SERVICOS LTDA	SKY	72.820.822/0001-20	7	3	10
SLEEPKING COLCHÕES		-	0	1	1
SM COMERCIO DE ROUPAS, CELULARES E ACESSORIOS LTDA	WORLD CASES	30.644.734/0001-74	0	1	1
SMART FIT	SMART FIT	-	1	1	2
SMART FIT ESCOLA DE GINASTICA E DANCA LTDA	SMART FIT	07.594.978/0053-07	1	0	1
SOBAM - CENTRO MEDICO HOSPITALAR S/A	SOBAM	50.739.135/0001-41	2	6	8
SOCIEDADE PADRE ANCHIETA DE ENSINO LTDA	SOCIEDADE PADRE ANCHIETA DE ENSINO LTDA	50.953.959/0002-09	0	2	2
SONY BRASIL LTDA	SONY BRASIL LTDA	43.447.044/0004-10	1	0	1
SOROCRED CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A	SOROCRED	04.814.563/0001-74	3	4	7
SORRIFACIL		-	0	1	1
SPEEDCELL - COMERCIO E ASSISTENCIA TECNICA EM TELEFONIA LTDA	SPEEDCELL - COMERCIO E ASSISTENCIA TECNICA EM TELEFONIA LTDA	05.983.237/0001-53	0	1	1
SPINELLI & VERDOLINI ACADEMIA LTDA	BEST FIT GYM	17.882.942/0001-43	0	1	1
SPRINGER CARRIER LTDA	SPRINGER CARRIER	10.948.651/0001-61	1	0	1
SR. MIGUEL - FUNILEIRO		-	0	1	1
SS HERVATIM REPRESENTAÇÕES LTDA ME	TOP INFORMÁTICA	14.969.657/0001-76	1	0	1
SUDAMERICA CLUBE DE SERVICOS		81.222.267/0001-25	0	1	1
SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAUDE		01.685.053/0001-56	0	2	2
SUPER CDMD COM VEIC AUTOM LTDA JUNDIAI	NISSAN FORTE JUNDIAÍ	07.950.180/0002-00	1	1	2
SURFTELECOM	CORREIOS CELULAR	-	1	0	1

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
SV VIAGENS LTDA.	SUBMARINO VIAGENS	06.179.342/0001-05	0	2	2
TAM LINHAS AÉREAS S/A	LATAM AIRLINES BRASIL	02.012.862/0001-60	1	1	2
TEC CELL		-	1	0	1
TELEFONICA BRASIL S/A	VIVO/TELEFÔNICA	02.558.157/0001-62	36	12	48
TELHAS TELITE S/A	TELHAS TELITE S/A	19.453.863/0001-42	0	1	1
TIM CELULAR S/A	TIM	04.206.050/0001-80	8	5	13
TIM S.A.	TIM S.A.	02.421.421/0001-11	5	1	6
TOP ENTRETENIMENTO LTDA		10.943.555/0001-20	0	1	1
TUI BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS LTDA	TUI BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS LTDA	23.953.313/0001-60	0	1	1
TVLX VIAGENS E TURISMO S/A	VIAJANET	12.337.454/0001-31	2	4	6
UNICID UNIVERSIDADE		43.395.177/0001-47	0	1	1
UNICONSULT ADM DE BENEFICIOS		24.277.422/0001-77	0	2	2
UNICONSULT EM LTDA	UNICONSULT	21.586.727/0001-72	0	2	2
UNIK CORRETORA DE SEGUROS	UNK0800591092	23.363.824/0001-21	0	1	1
UNIMED DE JUNDIAI COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	UNIMED DE JUNDIAI	56.727.134/0001-63	1	3	4
UNITED AIRLINES, INC.		01.526.415/0001-66	0	1	1
UNIVERSO ONLINE S/A UOL	EMPREGOCERTO/TODAOFER TA/TODODESCONTO/BOACO MPRA	01.109.184/0001-95	0	1	1
UPPER ENTRETENIMENTO LTDA	GRUPO UPPER	17.046.643/0001-79	2	0	2
URBITEC CONSTRUÇÕES LTDA	URBITEC	67.522.904/0004-09	0	1	1
VAGNER ELETRO EIRELI	JUND LUX   VAGNER ELETRO	04.844.410/0001-70	1	9	10
VALDECI BRUNO DE CIRQUEIRA	DELACORTE IMOVEIS	149.956.148-26	1	0	1
VALE DO RIO QUENTE AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LT	VALETUR	02.082.394/0001-08	1	0	1
VALE VERDE EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	JARDIM VALE VERDE	51.864.072/0001-18	0	1	1
VALEC DISTRIBUIDORA DE VEÍCULOS LTDA	VALEC	02.449.871/0001-12	0	1	1
VANESSA MARTINS SAGIO ME	CASA DECOLAR	-	0	1	1
VELOXNET SERVICOS DE COMUNICACAO MULTIMIDIA LTDA	VELOXNET SERVICOS DE COMUNICACAO MULTIMIDIA LTDA	31.433.362/0001-08	0	1	1
VENAX ELETRODOMESTICOS LTDA	VENAX ELETRODOMESTICOS LTDA	-	0	1	1
VERDADE E VIDA CLINICA TERAPEUTICA LTDA	VERDADE E VIDA CLINICA TERAPEUTICA	15.772.500/0001-19	0	1	1

**CADASTRO DE FORNECEDORES RECLAMADOS EM 2021 (ORDEM ALFABÉTICA)**

*Art. 44, da Lei 8.078/90 "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor".*

RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA DO FORNECEDOR	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL
VIA VAREJO S/A	CNOVA   VIA VAREJO	33.041.260/0652-90	12	8	<b>20</b>
VICTOR SEGATTO DE OLIVEIRA		19.474.810/0001-08	0	1	<b>1</b>
VIDRAÇARIA AVENIDA NINO LTDA	VIDRAÇARIA AVENIDA	19.200.998/0001-04	0	1	<b>1</b>
VINCI HAIR CLINIC ALPHAVILLE		-	0	1	<b>1</b>
VINICIUS ALEXANDRINO MODESTO 01762617536	XTOP GAMES   GLOBAL GAMES BRASIL	22.473.189/0001-72	0	1	<b>1</b>
VINICIUS DE CARVALHO VENDRAMIN 41109231822	VINICIUS DE CARVALHO VENDRAMIN 41109231822	33.206.422/0001-77	0	1	<b>1</b>
VIRGÍNIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL		03.505.295/0001-46	0	1	<b>1</b>
VIVIAN REGINA MARQUES DA SILVA	VIVI BIKE	04.606.590/0001-51	0	1	<b>1</b>
VOLKSWAGEN DO BRASIL INDUSTRIA DE VEICULOS AUTOMOTORES LTDA		59.104.422/0001-50	0	1	<b>1</b>
VOXCARD		07.314.204/0001-46	0	1	<b>1</b>
VOXCRED ADMINISTRADORA DE CARTOES SERVIÇOS E PROC		-	0	1	<b>1</b>
VULCABRAS AZALEIA - SP COMÉRCIO DE ARTIGOS ESPORTI	VULCABRAS	18.565.468/0001-99	0	1	<b>1</b>
WAM BRASIL NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	WAM BRASIL NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	-	1	1	<b>2</b>
WAM BRASIL NEGOCIOS INTELIGENTES S.A	WAM BRASIL NEGOCIOS INTELIGENTES S.A	17.919.649/0004-56	0	1	<b>1</b>
WATER PARK SAO PEDRO EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	WATER PARK	28.633.654/0001-71	1	1	<b>2</b>
WEBCONTINENTAL		08.584.116/0001-27	1	0	<b>1</b>
WHIRLPOOL S/A	MULTIBRAS BRASTEMP CONSUL SEMER	59.105.999/0001-86	3	3	<b>6</b>
WILLIAM DE OLIVEIRA 32623494886	DECOR HOUSE E MOVEIS	32.122.564/0001-93	0	1	<b>1</b>
WILLIAM RODRIGO DABRUSSO 37365194863		12.547.728/0001-17	1	0	<b>1</b>
WISE UP	WISE UP	-	0	2	<b>2</b>
ZEN GAMES BRASIL LTDA	ZEN GAMES BRASIL LTDA	27.587.254/0001-04	1	0	<b>1</b>
ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	ZURICH SEGUROS	17.197.385/0001-21	3	6	<b>9</b>

## RANKING DAS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2021 (VOLUME TOTAL)

Se considerarmos todas essas empresas, classificando pelo número total de reclamações e posicionando do maior número total, temos a seguinte ordem:

### RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2021 (VOLUME TOTAL)

Ao analisarmos as 10 mais reclamadas e o percentual de resolutividade, encontramos:

RANKING 10 MAIS RECLAMADOS (TOP 10) - 2021							
POSIÇÃO	RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR	NOME FANTASIA	CNPJ/CPF	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	TOTAL	% de Acordo
1º	BANCO BMG S/A		61.186.680/0001-74	25	54	79	31,65%
2º	TELEFONICA BRASIL S/A	VIVO/TELEFÔNICA	02.558.157/0001-62	36	12	48	75,00%
3º	BANCO C6 CONSIGNADO S.A. (BANCO FICSA S/A)	FICSA	61.348.538/0001-86	15	31	46	32,61%
4º	CLARO S.A.	CLARO   EMBRATEL   CLARO TV   NET	40.432.544/0001-47	33	8	41	80,49%
5º	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	CPFL	04.172.213/0001-51	12	20	32	37,50%
6º	BANCO BRADESCO S.A.	BANCO BRADESCO	60.746.948/0001-12	5	22	27	18,52%
6º	BANCO PAN S.A.	BANCO PANAMERICANO	59.285.411/0001-13	11	16	27	40,74%
7º	DAE S/A AGUA E ESGOTO	DAE S/A ÁGUA E ESGOTO	03.582.243/0001-73	16	9	25	64,00%
8º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	CEF MATRIZ	00.360.305/0001-04	12	12	24	50,00%
9º	BANCO SAFRA S/A	BANCO SAFRA	58.160.789/0001-28	8	13	21	38,10%
10º	BANCO BRADESCARD S.A.		04.184.779/0001-01	8	12	20	40,00%
10º	VIA VAREJO S/A	CNOVA   VIA VAREJO	33.041.260/0652-90	12	8	20	60,00%

Se reorganizarmos esse Ranking a partir do critério da **resolutividade** alcançada por estas dez empresas mais reclamadas no atendimento a essas demandas, temos o seguinte cenário:

**RANKING DAS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS EM 2021 (POR RESOLUTIVIDADE)**

	<b>EMPRESA</b>	<b>IND RESOL 2021</b>
<b>1º</b>	CLARO S/A	<b>80,49%</b>
<b>2º</b>	TELEFONICA BRASIL S/A	<b>75%</b>
<b>3º</b>	DAE S/A ÁGUA E ESGOTO	<b>64%</b>
<b>4º</b>	VIA VAREJO S/A	<b>60%</b>
<b>5º</b>	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	<b>50%</b>
<b>6º</b>	BANCO PAN S/A	<b>40,74%</b>
<b>7º</b>	BANCO BRADESCARD S/A	<b>40%</b>
<b>8º</b>	BANCO SAFRA S/A	<b>38,10%</b>
<b>9º</b>	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	<b>37,50%</b>
<b>10º</b>	BANCO C6 CONSIGNADO S/A (BANCO FICSA S/A)	<b>32,61%</b>
<b>11º</b>	BANCO BMG S/A	<b>31,65%</b>
<b>12º</b>	BANCO BRADESCO S/A	<b>18,52%</b>

## NÚMEROS DE REGISTROS NA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Quando olhamos para os números gerais da plataforma [Consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br), considerando apenas os registros realizados a partir de Jundiaí, no mesmo período<sup>1</sup>, encontramos o seguinte cenário:



<sup>1</sup>[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMWWVjZDg0NzltYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWVxZDdliliwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9)

[r=eyJrljoiMWWVjZDg0NzltYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWVxZDdliliwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMWWVjZDg0NzltYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWVxZDdliliwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9)



Segmento de Mercado	Registros
Bancos, Financeiras e Administradoras de ...	1,844
Operadoras de Telecomunicações (Telefoni...	1,543
Comércio Eletrônico	636
Transporte Aéreo	438
Viagens, Turismo e Hospedagem	347
Empresas de Pagamento Eletrônico	343
Energia Elétrica	213
Empresas de Intermediação de Serviços / ...	199
Seguros, Capitalização e Previdência	189
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos d...	187
Bancos de Dados e Cadastros de Consumi...	171
Estabelecimentos de Ensino	162
Varejo	112
Operadoras de Planos de Saúde e Adminis...	109
Programas de Fidelidade	78
Água e Saneamento	73
Vestuário, Calçados e Acessórios	66
Fabricantes - Linha Branca	63
<b>Total</b>	<b>7,198</b>

Como se pode perceber com bastante clareza, ao olharmos para os números de ambos os sistemas, **o segmento Financeiro foi o responsável pelo maior volume de reclamações, em 2021**, por parte dos consumidores jundiaienses.

Considerando os registros feitos diretamente junto ao PROCON Jundiaí, vemos que das 12 empresas que ocupam os 10 primeiros lugares no Ranking de reclamações de 2021, 7 são Instituições Financeiras (58,33%). Em 2020, entre as 11 ocupantes dessas primeiras posições, 4 eram desse setor (36,36%). Essa alta participação do setor nas posições mais elevadas do Ranking vem acompanhada, ainda, de percentuais de resolutividade que deixam muito a desejar.

No segmento, os **destaques mais negativos** ficam com o BMG, que liderou o Ranking e atendeu a apenas 31,65% das reclamações, o Banco C6, 3º colocado no geral e com índice de resolutividade de apenas 32,61% dos casos e, ainda, o Banco Bradesco, 6º colocado e detentor do pior índice de resolutividade desse grupo, com apenas 18,52%.

Para que possamos construir uma visão geral mais ampla do cenário experimentado pelos consumidores jundiaienses em 2021, em relação a essas empresas, no entanto, é primordial estender esse olhar para todos os caminhos pelos quais esse público pode, hoje, encaminhar suas reclamações, ou seja, junto ao PROCON Jundiaí e, ainda, junto à

plataforma Consumidor.gov.br.

Assim, a seguir apresentamos os números de reclamações registradas em face dessas mesmas Instituições Financeiras, em 2021, aqui em Jundiaí, na plataforma Consumidor.gov.br, bem como os índices de resolutividade por elas alcançado naquele sistema; na sequência, uma tabela em que são somados os números dos 2 sistemas, permitindo uma visão geral mais ampla do cenário experimentado pelos consumidores jundiaenses, em relação a essas empresas:

**DESEMPENHOS DESSAS MESMAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS  
JUNTO À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR, NO MESMO PERÍODO  
(APENAS COM RECLAMAÇÕES REGISTRADAS A PARTIR DE JUNDIAÍ)**

<b>EMPRESA</b>	<b>TOTAL DE REGISTROS (consumidor.gov.br)</b>	<b>RESOLUTIVIDADE (consumidor.gov.br)</b>
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	<b>174</b>	<b>79,89%</b>
BANCO PAN S/A	<b>143</b>	<b>72,03%</b>
BANCO BRADESCO S/A	<b>129</b>	<b>79,84%</b>
BANCO C6 CONSIGNADO S/A (BANCO FICSA S/A)	<b>121</b>	<b>70,25%</b>
BANCO SAFRA S/A	<b>67</b>	<b>74,63%</b>
BANCO BMG S/A	<b>64</b>	<b>81,25%</b>
BANCO BRADESCARD S/A	<b>61</b>	<b>78,69%</b>

Vale observar que, considerando-se apenas as demandas tratadas via Consumidor.gov.br, o Banco Itaú Unibanco aparece com 68 registros (82,35% de resolutividade) e o Itaú Consignado tem 20 registros (resolutividade de 60%).

Não foi incluído na tabela acima, pois, consideradas as reclamações feitas diretamente junto ao PROCON Jundiaí, o Itaú não integrou o Ranking das 10 empresas mais reclamadas de 2021.

Como se vê, uma parcela extremamente significativa das reclamações dos consumidores tem sido solucionada por meio da plataforma Consumidor.gov.br, sem que se torne necessária a abertura de um procedimento administrativo mais formal, junto ao PROCON, que acaba acolhendo, na maioria dos casos, demandas de maior complexidade, onde, quando buscadas, as tratativas diretas entre consumidores e empresas não levaram a uma solução satisfatória.

## RANKING BACEN - DESEMPENHOS DESSAS MESMAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO BANCO CENTRAL DO BRASIL

Vale notar ainda que, comparativamente, quando observamos os números do Ranking de Reclamações registradas junto ao BACEN (onde o posicionamento de cada Instituição toma em conta o seu número de clientes), no último trimestre de 2021 (quando ambos já pertenciam ao grupo de Instituições com maiores clientelas)<sup>2</sup>, vemos que os bancos BMG e C6, que apresentaram os maiores volumes de registros junto ao PROCON Jundiaí, também figuram lá em posições elevadas, quase sempre em função de questões relativas a inadequação de conduta dessas Instituições na oferta de consignados e irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança ou sigilo dessas operações.

### CENÁRIO GERAL – INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

**No mérito, o assunto mais crítico do setor continua, sem dúvida alguma o mercado de consignados**, onde a quantidade de operações contestadas pelos consumidores chega a ser alarmante. Além disso, os procedimentos adotados pelas Instituições, diante dessas reclamações, via de regra, é bastante burocrático e altamente ineficiente.

As queixas são muito semelhantes e, em síntese, envolvem:

- Não reconhecimento de contratação do empréstimo consignado, cartão consignado e empréstimo pessoal;
- Venda de cartão consignado como se fosse empréstimo consignado (e as regras *não são as mesmas* para esses produtos);
- Venda de empréstimo pessoal como se fosse consignado.

Muitas vezes, todas essas operações são ofertadas e contratadas de forma praticamente simultânea, comprometendo gravemente a renda do consumidor.

As Instituições foram notificadas quanto às queixas dos consumidores e, em nossa percepção, diante do quanto observado nos casos tratados junto ao órgão, não foram capazes de atender, de forma tempestiva e efetiva, os pedidos dos consumidores, que, em sua maioria, eram de cancelamento dos contratos.

Respostas enviadas após o prazo assinalado em Notificações, justificativas insubsistentes para as negativas e falta de contatos diretos com os consumidores são mostras claras da falta de proximidade entre as Instituições e esse público. As vendas, em quase a totalidade dos casos, são realizadas por meio de correspondentes.

Em regra, sobretudo quando considerado o segmento dos consignados, o que se pode observar são rotinas ‘engessadas’ e ineficazes de tratamento de um sem número de casos que, infelizmente, multiplicam-se ano a ano, como principal fonte de conflitos entre consumidores e o setor financeiro.

Graças a esse quadro, multas e condenações por práticas irregulares, nesse segmento, têm se espalhado pelo país. Ilustrativamente, ao longo de 2021 a SENACON – Secretaria do

<sup>2</sup>Fonte: <https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>

Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, aplicou multas relevantes contra o Banco Safra (R\$2,4 milhões, pelo uso irregular de dados pessoais de idosos para ofertas de crédito), o Banco Itaú (R\$9,6 milhões), o Banco Pan (R\$8,8 milhões), o Banco BMG (R\$5,1 milhões) e o Banco Cetelem (R\$4 milhões).

Além disso, quase todos os estados promulgaram Leis que tentam minimizar os efeitos nocivos das ofertas de créditos por telefone. Em São Paulo, temos a Lei nº 17.458, de 25/11/2021, que proíbe as instituições financeiras de ofertar e celebrar contrato de empréstimo de qualquer natureza, com aposentados e pensionistas, por ligação telefônica, no âmbito do Estado.

No mercado das telecomunicações, Telefonica e Claro permanecem ocupando posições elevadas no Ranking, mas exibem, em contrapartida, os 2 maiores índices de resolutividade: 80,49% (Claro) e 75% (Telefonica).

Problemas ligados aos pacotes de serviços comercializados por essas empresas representam o principal volume de reclamações: 24,56%.

Companhia Piratininga (CPFL) e a DAE mantiveram-se em posições semelhantes entre 2020 e 2021 (5ª e 7ª posições, respectivamente), mas a empresa local apresenta índice de resolutividade bastante superior (64%) em relação àquela apresentada pela companhia de energia (37,50%).

## **OUTROS TEMAS E SEGMENTOS A DESTACAR**

Também merecedor de destaque, nesta análise geral do ano de 2021, é o segmento das viagens e turismo. Quando olhamos os números da plataforma Consumidor.gov.br, relativos ao nosso município, vemos que o transporte aéreo aparece como o 4º segmento de mercado mais reclamado do ano, com 438 registros, seguido de perto pelo setor de viagens, turismo e hospedagem, na 5ª posição, com 347 registros.

No segmento específico das Companhias Aéreas, encontramos mais de 330 registros (aí consideradas as empresas LATAM, Gol, Azul e Itapemirim), mas também identificamos um índice de resolutividade mais positivo, da ordem de 73,06%.

Aqui, os problemas mais recorrentes estiveram relacionados a dificuldades e atrasos na devolução de valores e reembolsos (32,19% dos registros), problemas ligados ao cancelamento de voos (11,19%) e baixa resolutividade dos canais de atendimento da própria empresa (8,22%).

Já no segmento das empresas de turismo, as empresas com maior volume de registros (Booking.com, CVC e Submarino Viagens, que, juntas, somaram 243 reclamações) apresentaram índices de resolutividade bem menores, entre 50% e 56%, revelando-se um foco maior de atenção e preocupação para os consumidores.

As dificuldades e atrasos na devolução de valores e reembolsos representaram, aqui, 34,87% dos registros, as dificuldades para alterar ou cancelar as contratações somaram 22,48% das demandas e as cobranças percebidas como indevidas ou abusivas, pelos consumidores, representaram 11,24% das reclamações.

No campo do comércio eletrônico, também na plataforma Consumidor.gov.br, encontramos um total de 636 registros, que colocaram o segmento como o 3º mais reclamado do ano de 2021, em nosso município.

O comércio eletrônico representa hoje, sem dúvida, um segmento dos mais importantes, estrategicamente, para a defesa do consumidor, haja vista o acelerado crescimento dos volumes de vendas por esse canal, não apenas aqui, mas em todo o mundo, ao longo dos últimos anos.

Nesse segmento, é importante destacar a considerável disparidade existente nos índices de resolutividade das reclamações, entre algumas empresas – o que aponta para a necessidade cuidados maiores, por parte dos consumidores, na hora de escolher onde fazer suas compras *online*. Ao mesmo tempo em que encontramos empresas com índices de resolutividade bastante expressivos (PontoFrio.com: 92,31% Magazine Luiza: 90%; Submarino: 87,50%; Mercado Livre: 83,18%), encontramos empresas de grande porte com índices bem menores (Shopee: 66,67%; Amazon: 48%).

Problemas ligados à entrega dos produtos (atrasos ou outros tipos de falhas) caracterizam, ainda, o aspecto mais delicado do funcionamento do setor, tendo sido responsáveis por 22,48% dos registros. Também com volumes expressivos de reclamações apareceram as dificuldades e atrasos na devolução de valores (20,60%), problemas ligados a descumprimento de ofertas, vendas ou publicidades enganosas (17,92%) e produtos danificados ou que não funcionavam corretamente, implicando dificuldades para conserto no prazo de garantia ou para substituição (10,06%).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Mais uma vez, a plataforma **Consumidor.gov.br** mostra seu valor absolutamente central no campo das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor, revelando-se um mecanismo de efetividade sem paralelo, em nosso cenário, como mecanismo de tratamento e resolução de conflitos de consumo, pela via extrajudicial.

No caso de **Jundiaí**, especificamente, falamos de **76,13% de resolutividade em um prazo médio de menos de 8 dias**.

São números dessa magnitude que nos têm feito insistir, de modo tão sistemático e reiterado, na divulgação e no fomento ao uso da plataforma Consumidor.gov.br, que se

apresenta como uma ferramenta indispensável, hoje, para o adequado endereçamento das demandas de consumo, em nosso país.

Seu potencial de crescimento, no entanto, continua imenso, pois, infelizmente, não há campanhas públicas em larga escala, divulgando e estimulando o uso desse sistema tão eficaz.

Em relação às demandas trabalhadas diretamente junto ao PROCON Jundiaí (e, em grande medida, junto à maioria dos PROCONS de todo o país), parece-nos que dois aspectos precisam ser destacados.

Primeiro, a maior complexidade dos casos que normalmente são trazidos até esses órgãos, já que, em regra, estamos diante de situações em que as empresas já tiveram a oportunidade de solucionar os problemas dos consumidores de forma direta, seja por meio de seus canais próprios (Centrais de Atendimento, SAC, Ouvidoria etc.), seja por meio de canais *online*, como o próprio Consumidor.gov.br – e *não* os solucionaram nesses estágios preliminares dos conflitos.

Diante disso, há que se ter em conta que, nessas situações, as empresas não raro já assumiram um posicionamento contrário ao atendimento aos pedidos dos consumidores, preferindo assumir e defender seus modelos de negócio (e não gerar ‘precedentes’ de entendimento contrário a suas práticas) e, diante disso, a consequência tende a ser a maior necessidade de posterior judicialização dessas disputas. Ainda assim, desse universo de casos mais críticos, os PROCONS de todo o país têm logrado êxito na resolução de uma parcela considerável deles (37,71% dos registros de 2021, no caso do PROCON Jundiaí, especificamente).

O segundo ponto a destacar (e, talvez, o mais importante deles, na verdade) é que o **PROCON ainda é o canal de atendimento primordial para inúmeros consumidores que, ou não têm acesso aos meios digitais, ou apresentam imensas dificuldades em sua utilização** e, por isso, precisam do apoio e orientação de nossas equipes para poderem registrar e encaminhar suas demandas.

Um aspecto essencial a ser destacado desse **processo de ‘digitalização das relações’ que temos vivenciado**, sob a perspectiva da proteção e defesa do consumidor, é que não se pode pretender simplesmente ‘transferir’ a facilidade das contratações e compras eletrônicas para o campo do tratamento e resolução de conflitos pela via digital.

Noutras palavras: **contratar e comprar online é, sim, algo cada dia mais fácil; tratar e resolver problemas de consumo, por outro lado, continua sendo uma atividade incomparavelmente mais complexa**, especialmente em meio ao processo de franca digitalização de canais de atendimento que temos vivenciado, em nosso mercado de consumo.

A sensação ainda predominante, para os consumidores, é a de que, “enquanto tudo vai

bem”, ótimo; quando algo “sai do *script*”, no entanto, sentimo-nos imediatamente transportados das “maravilhas do digital” para os “horrores do analógico”, em meio a procedimentos arcaicos e altamente ineficientes de tratamento das reclamações (do que dão mostra clara os casos de problemas com empréstimos consignados, por exemplo).

Importante registrar que a digitalização desses canais próprios das empresas (com a adoção de *chatbots* e sistemas de gestão e tratamento de demandas baseados em inteligência artificial) *não representa*, em si, segundo cremos, um problema ou uma tendência negativa, para os consumidores; ao contrário, *quando bem planejados e construídos e operados por profissionais efetivamente qualificados para tanto*, entendemos que eles podem, sim, trazer maior conveniência, celeridade e efetividade para a solução de inúmeros problemas.

A questão central (e crítica) é que, neste momento de transição de cenários em que vivemos, o que verificamos ainda é, em larga maioria, a adoção de sistemas bastante rudimentares e falhos, muito mais focados em apenas reduzir os custos inerentes aos atendimentos humanos de que, com efeito, em propiciar atendimentos mais inteligentes e efetivos.

A instalação e operação de sistemas digitais dessa natureza se revela um processo complexo, relativamente longo e dependente de investimentos consideráveis, tanto em tecnologia como em pessoal qualificado para sua concepção, estruturação e operação diária. Objetivamente, esse processo, quando levado a sério, deve significar *melhoria dos atendimentos e dos relacionamentos* entre empresas e consumidores, muito mais do que, apenas, redução de custos operacionais – e há um abismo entre essas abordagens, evidentemente.

Até que esse abismo seja sensivelmente reduzido (eliminado, em termos ideais), o tratamento e resolução de problemas dos consumidores continua demandando, sim, a intervenção humana, a partir de profissionais qualificados para tanto, seja nas próprias empresas, seja, é claro, nos PROCONS de todo o país.

---

Jundiaí, Março de 2022