

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON/PA

O Governo do Estado do Pará, por intermédio da Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos, através da Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON/PA, faz tornar público conforme o disposto no art. 44 da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, o CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, compreendido no período entre setembro de 2009 a agosto de 2010, conforme dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

As reclamações foram classificadas em: FUNDAMENTADA ATENDIDA e FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA, sendo:
FUNDAMENTADA ATENDIDA: Reclamações resolvidas no âmbito da competência administrativa do PROCON/PA.

FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA: Reclamações que após a análise dos fatos, embora se verificando a procedência, o fornecedor não realizou acordo na esfera administrativa do PROCON/PA.

O CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS será apresentado por ranking de fornecedores mais demandados no PROCON/PA.

Belém, 14 de setembro de 2010.

FÁBIO DE MELO FIGUEIRAS

Secretário de Estado de Justiça e Direitos Humanos

KARLA MARTINS DIAS BARBOSA

Diretora de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PA

| | |
|---|--|
| PROCON/PA | SINDEC v.1.5.4.9 |
| Emissão : 12/9/2010 18:14 | Cadastro de Reclamação Fundamentada |
| Referência: 2009 / Setembro a 2010 / Agosto | Página : 1 |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social Nome Fantasia Problemas | CPF/CNPJ | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--|------------|-----------|---------------|------------|
| Y YAMADA SA COMERCIO E INDUSTRIA | 04.895.751 | | | 279 |
| YAMADA | | | | |
| Cobrança indevida. | | 2 | 0 | 2 |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta | | 18 | 0 | 18 |
| Desistência de compra (cancelamento de compra) | | 8 | 0 | 8 |
| Falta de peça de reposição | | 86 | 1 | 87 |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) | | 23 | 2 | 25 |
| Garantia - Descumprimento, prazo | | 4 | 0 | 4 |
| Não entrega/demora na entrega do produto | | 47 | 2 | 49 |
| Não pagamento de indenização | | 1 | 0 | 1 |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral) | | 1 | 0 | 1 |
| Produto causou danos materiais | | 25 | 0 | 25 |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo) | | 1 | 0 | 1 |
| Produto entregue com danos/defeitos | | 47 | 3 | 50 |
| Produto entregue diferente do pedido | | 1 | 0 | 1 |
| Recusa injustificada em prestar serviço | | 2 | 0 | 2 |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial | | 1 | 1 | 2 |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) | | 3 | 0 | 3 |
| FAB CEL CELULAR LTDA ME | 05.137.667 | | | 216 |
| TEK CEL | | | | |
| Cobrança indevida. | | 0 | 1 | 1 |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral | | 0 | 1 | 1 |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta | | 8 | 0 | 8 |
| Desistência de compra (cancelamento de compra) | | 2 | 0 | 2 |
| Falta de peça de reposição | | 60 | 7 | 67 |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) | | 10 | 0 | 10 |
| Garantia - Descumprimento, prazo | | 6 | 0 | 6 |
| Não entrega/demora na entrega do produto | | 41 | 3 | 44 |
| Não pagamento de indenização | | 1 | 0 | 1 |
| Produto causou danos materiais | | 18 | 0 | 18 |
| Produto entregue com danos/defeitos | | 46 | 7 | 53 |
| Publicidade enganosa | | 0 | 1 | 1 |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial | | 3 | 0 | 3 |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) | | 0 | 1 | 1 |
| CENTRAIS ELETRICAS DO PARA S.A. - CELPA | 04.895.728 | | | 198 |
| REDE CELPA | | | | |
| Baixa Renda | | 7 | 1 | 8 |
| Clonagem | | 1 | 0 | 1 |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. | | 8 | 0 | 8 |
| Cobrança indevida. | | 1 | 0 | 1 |
| Cobrança indevida/abusiva | | 120 | 12 | 132 |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. | | 1 | 0 | 1 |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço | | 2 | 1 | 3 |
| Duvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento. | | 23 | 0 | 23 |
| Não pagamento de indenização | | 0 | 1 | 1 |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) | | 6 | 0 | 6 |
| Recusa injustificada em prestar serviço | | 5 | 0 | 5 |
| SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inaccessibilidade aos deficientes) | | 1 | 0 | 1 |
| Serviço em desacordo com norma/lei | | 2 | 0 | 2 |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial | | 1 | 0 | 1 |
| Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato) | | 1 | 0 | 1 |
| TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade | | 4 | 0 | 4 |
| TELEMAR NORTE LESTE S/A | 33.000.118 | | | 157 |
| OI FIXO | | | | |
| Clonagem | | 0 | 2 | 2 |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. | | 1 | 0 | 1 |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) | | 2 | 3 | 5 |
| Cobrança indevida. | | 3 | 3 | 6 |
| Cobrança indevida/abusiva | | 58 | 35 | 93 |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito | | 1 | 0 | 1 |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral | | 2 | 3 | 5 |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social Nome Fantasia Problemas | CPF/CNPJ | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--|------------|-----------|---------------|------------|
| TIM CELULAR S A | 04.206.050 | | | 156 |
| TIM CELULAR | | | | |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço | | 1 | 0 | 1 |
| Desbloqueio de aparelho | | 1 | 0 | 1 |
| Desistência de compra (cancelamento de compra) | | 1 | 0 | 1 |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) | | 1 | 0 | 1 |
| Duvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento. | | 7 | 4 | 11 |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) | | 1 | 0 | 1 |
| Portabilidade numérica | | 1 | 0 | 1 |
| Publicidade enganosa | | 2 | 0 | 2 |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) | | 1 | 0 | 1 |
| Recusa injustificada em prestar serviço | | 2 | 0 | 2 |
| SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) | | 1 | 0 | 1 |
| Serviço em desacordo com norma/lei | | 0 | 1 | 1 |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial | | 2 | 0 | 2 |
| Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato) | | 13 | 2 | 15 |
| Venda/Oferça/publicidade enganosa. | | 2 | 0 | 2 |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) | | 0 | 1 | 1 |
| BANCO CITICARD S.A. | 04.098.442 | | | 140 |
| Banco Citicard S.A. | | | | |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. | | 2 | 1 | 3 |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) | | 5 | 2 | 7 |
| Cobrança indevida. | | 5 | 2 | 7 |
| Cobrança indevida/abusiva | | 36 | 10 | 46 |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. | | 1 | 0 | 1 |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral | | 4 | 1 | 5 |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) | | 3 | 0 | 3 |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço | | 4 | 3 | 7 |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta | | 2 | 0 | 2 |
| Desbloqueio de aparelho | | 0 | 1 | 1 |
| Desistência de compra (cancelamento de compra) | | 3 | 2 | 5 |
| Duvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento. | | 7 | 1 | 8 |
| Envio de produto ou serviço sem previa solicitação | | 1 | 0 | 1 |
| Falta de peça de reposição | | 3 | 1 | 4 |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) | | 5 | 1 | 6 |
| Não entrega/demora na entrega do produto | | 5 | 0 | 5 |
| Portabilidade numérica | | 1 | 0 | 1 |
| Produto causou danos materiais | | 2 | 0 | 2 |
| Produto entregue com danos/defeitos | | 8 | 0 | 8 |
| Produto entregue diferente do pedido | | 0 | 1 | 1 |
| Publicidade enganosa | | 1 | 1 | 2 |
| Recusa injustificada em prestar serviço | | 4 | 1 | 5 |
| SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) | | 1 | 0 | 1 |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial | | 0 | 2 | 2 |
| Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato) | | 10 | 6 | 16 |
| Venda enganosa | | 2 | 0 | 2 |
| Venda/Oferça/publicidade enganosa. | | 2 | 1 | 3 |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) | | 1 | 1 | 2 |
| BANCO CREDITICARD S.A. | 33.000.118 | | | 157 |
| Banco Crediticard S.A. | | | | |
| Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de crédito (não entrega, atualização, valor menor) | | 0 | 1 | 1 |
| Calculo de antecipação de prestação | | 1 | 0 | 1 |
| Calculo de prestação em atraso | | 1 | 0 | 1 |
| Calculo de prestação/taxa de juros | | 1 | 0 | 1 |
| CET - Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo. | | 0 | 1 | 1 |
| Cobrança indevida. | | 80 | 21 | 101 |
| Cobrança vexatória/difamatória | | 3 | 0 | 3 |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito | | 1 | 0 | 1 |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) | | 1 | 2 | 3 |
| Desistência de compra (cancelamento de compra) | | 1 | 0 | 1 |
| Discordância na indenização (seguros em geral) | | 1 | 0 | 1 |
| Falta de peça de reposição | | 1 | 0 | 1 |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura | | 9 | 0 | 9 |
| Não comunicação de negativacao | | 1 | 0 | 1 |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos | | 0 | 1 | 1 |
| Não entrega/demora na entrega do produto | | 1 | 0 | 1 |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral) | | 1 | 0 | 1 |
| Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra) | | 1 | 0 | 1 |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) | | 1 | 0 | 1 |
| Produto causou danos materiais | | 3 | 0 | 3 |