

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 : 5

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

Razão Social	CPF/CNPJ	Atendidas	Não Atendidas	Total
Nome Fantasia				
Problemas				
Venda enganosa		1	0	1
Venda/Oferta/publicidade enganosa.		1	1	2
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)		1	0	1
AMERICEL S/A	01.685.903			92
CLARO				
Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)		2	1	3
Cobrança indevida.		3	0	3
Cobrança indevida/abusiva		15	8	23
Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.		1	0	1
Contrato - Rescisão/alteração unilateral		1	2	3
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)		3	1	4
Desbloqueio de aparelho		0	1	1
Desistência de compra (cancelamento de compra)		3	1	4
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)		2	0	2
Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)		0	1	1
Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.		2	1	3
Falta de peça de reposição		3	0	3
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)		2	0	2
Garantia - Descumprimento, prazo		1	0	1
Não entrega/demora na entrega do produto		1	0	1
Produto causou danos materiais		2	1	3
Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)		1	0	1
Produto entregue com danos/defeitos		6	0	6
Produto entregue diferente do pedido		1	0	1
Publicidade enganosa		2	2	4
Roubo/furto		1	0	1
SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)		1	0	1
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)		2	0	2
Serviço não concluído /Fornecimento parcial		1	0	1
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)		10	2	12
Venda enganosa		2	1	3
Venda/Oferta/publicidade enganosa.		1	0	1
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)		0	1	1
TNL PCS S/A	04.164.616			87
OI MÓVEL				
Cobrança indevida.		1	1	2
Cobrança indevida/abusiva		29	17	46
Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.		1	0	1
Contrato - Rescisão/alteração unilateral		2	3	5
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)		1	0	1
Dano material/pessoal decorrente do serviço		2	1	3
Demora na montagem/montagem incompleta/ incorreta		1	0	1
Desistência de compra (cancelamento de compra)		0	1	1
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)		2	0	2
Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.		1	3	4
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)		0	1	1
Portabilidade numérica		1	1	2
Produto entregue com danos/defeitos		2	0	2
Publicidade abusiva		0	1	1
Publicidade enganosa		2	0	2
Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)		1	0	1
Recusa injustificada em prestar serviço		4	0	4
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)		1	0	1
Serviço não concluído /Fornecimento parcial		1	0	1
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)		5	1	6
BANCO ITAUCARD S.A.	17.192.451			71
ITAUCARD FINANCEIRA				
Calculo de prestação/taxa de juros		1	0	1
Calculo do prêmio (seguros)		0	1	1
Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)		0	1	1
Cobrança indevida.		37	9	46
Consumidor negativede indevidamente nos serviços de proteção ao credito		1	0	1
Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)		6	1	7
Discordância na indenização (seguros em geral)		1	0	1
Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)		1	1	2

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 : 6

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

Razão Social	CPF/CNPJ	Atendidas	Não Atendidas	Total
Nome Fantasia				
Problemas				
Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)		1	0	1
Falta de peça de reposição		1	0	1
Lançamento Não Reconhecido na Fatura		1	2	3
Não entrega de copia do contrato		1	0	1
Não entrega/demora na entrega do produto		0	1	1
Produto entregue diferente do pedido		1	0	1
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)		1	0	1
SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)		1	0	1
Venda/Oferta/publicidade enganosa.		0	1	1
BANCO DE MINAS GERAIS S/A	61.186.680			69
BMG				
Calculo de antecipação de prestação		1	0	1
Cobrança indevida.		28	20	48
Consumidor negativede indevidamente nos serviços de proteção ao credito		0	1	1
Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)		3	0	3
Crédito Consignado		4	5	9
Envio de produto ou serviço sem previa solicitação		1	0	1
Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)		1	1	2
Lançamento Não Reconhecido na Fatura		0	1	1
Não entrega de copia do contrato		0	2	2
SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)		1	0	1
DISMOBRAS-IMP.EXP.DISTR.DE MÓVEIS E ELETROD. LTDA	01.008.073			61
CITY LAR				
Cobrança indevida.		1	0	1
Demora na montagem/montagem incompleta/ incorreta		2	0	2
Envio de produto ou serviço sem previa solicitação		1	1	2
Falta de peça de reposição		16	1	17
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)		6	0	6
Não entrega/demora na entrega do produto		9	2	11
Produto causou danos materiais		2	0	2
Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)		1	0	1
Produto entregue com danos/defeitos		16	1	17
Produto entregue incompleto		1	0	1
Venda enganosa		1	0	1
POSITIVO INFORMÁTICA S/A	81.243.735			58
POSITIVO INFORMÁTICA				
Demora na montagem/montagem incompleta/ incorreta		10	0	10
Desistência de compra (cancelamento de compra)		3	0	3
Falta de peça de reposição		15	1	16
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)		4	1	5
Manual de Instrução (em lingua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)		1	0	1
Não entrega/demora na entrega do produto		10	1	11
Produto causou danos materiais		3	0	3
Produto entregue com danos/defeitos		8	1	9
VIVO S.A.	02.449.992			56
VIVO				
Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)		3	0	3
Cobrança indevida.		1	0	1
Cobrança indevida/abusiva		15	0	15
Consumidor negativede indevidamente nos serviços de proteção ao credito		2	0	2
Contrato - Rescisão/alteração unilateral		1	0	1
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)		1	0	1
Demora na montagem/montagem incompleta/ incorreta		4	0	4
Desistência de compra (cancelamento de compra)		3	0	3
Falta de peça de reposição		4	0	4
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)		4	0	4
Não entrega/demora na entrega do produto		1	0	1
Procedimento de cobrança violenta/difamatória		1	0	1
Produto causou danos materiais		1	0	1
Produto entregue com danos/defeitos		5	1	6
Publicidade abusiva		1	0	1