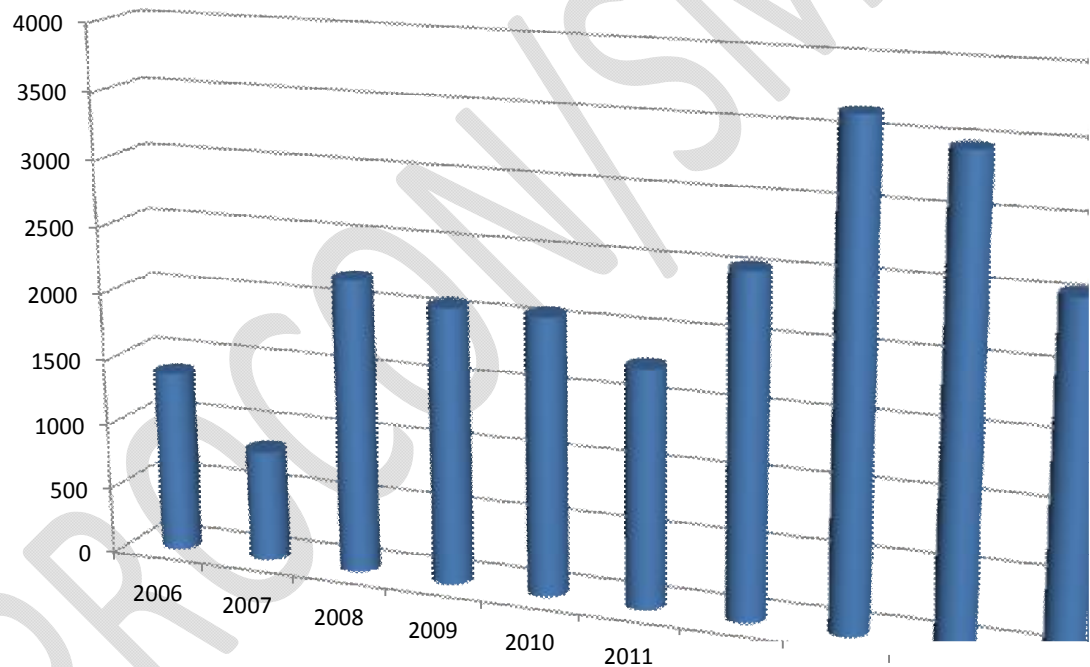


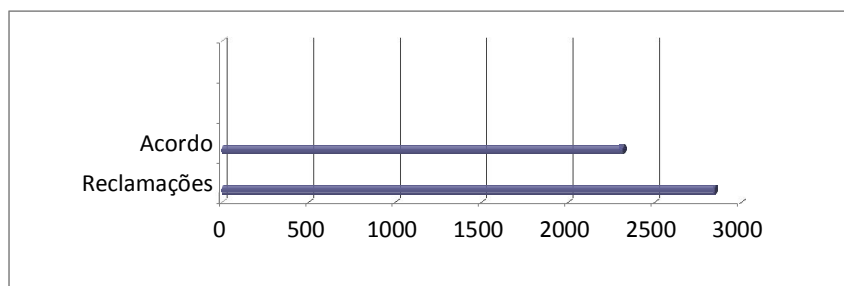
RELATÓRIO-RANKING DAS EMPRESAS RECLAMADAS NO PROCON/SM - ANO DE 2015

O Decreto Federal nº 2181, de 20 de março de 1997, dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor, entre outras providências. O artigo 4º determina a elaboração e divulgação do cadastro de reclamações contra fornecedores de produtos e serviços.

- 1) Total de atendimentos (balcão, telefone e email): **35.280**
- 2) Total de reclamações formalizadas no balcão de atendimentos do PROCON/SM/2015: **2.856**
- 3) Gráfico de evolução do total das reclamações formalizadas (2006 a 2015)



- 4) Percentual de acordo **81,37%**



5) Listagem-ranking das empresas mais reclamadas (reclamações formalizadas)

EMPRESA RECLAMADA	Reclamações formalizadas na plataforma online CONSUMIDOR.GOV	TOTAL DE RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS (atendimento balcão e online)
CLARO	103	329
OI – BRASIL TELECOM	56	325
VIVO	32	169
TIM	18	87
NET	02	80
ITAÚ UNIBANCO	08	72
CARREFOUR	07	69
GVT	06	65
AES SUL		57
MAGAZINE LUIZA	07	56
SKY	06	56
LOJAS COLOMBO	05	44
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	11	39
LOJAS DELTASUL		34
SAMSUNG	02	34
CCE		27
PONTO FRIO	04	25
CORSAN		24
EDITORA GLOBO		24
HIPERCARD	03	23
BIG		22
PHILCO HITACHI		22

SONY		22
LOJAS BECKER		21
BANCO BRADESCO	06	20
UOL		20
MULTISOM		17
EMBRATEL		16
LOJAS BENOIT		16
LOJAS QUERO-QUERO	02	16
ELECTROLUX		15
LOJAS AMERICANAS	02	14
LOJAS OBINO		14
QBEX		14
BANCO BMG	03	13
JORNAL ZERO HORA		13
MOTOROLA		13
CASAMORE IMÓVEIS		12
CERTEL		11
CÔNSUL	01	11
HELP		11
LG		11
MASTERCARD		11
TAQI		11
BANCO PANAMERICANO	01	10
CORREIOS		10
CREFISA	02	10
BANCO DO BRASIL	01	09
BANCO SANTANDER	02	09
BRASTEMP		09
CETELEM		09

WALMART	01	09
MULTILASER		08
PHILIPS		08
SUBMARINO	01	08
BANCO BANRISUL		07
BANCO DAYCOVAL		07
DIÁRIO DE SANTA MARIA		07
EDITORA ABRIL		07
TERRA	02	07
UNOPAR		07
WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO		07
DELL		06
LENOVO		06
LOJAS MARISA		06
MERCADO LIVRE		06
ORTOBOM		06
SULTEC		06
VISA		06
ACER		05
CASAS BAHIA		05
CASTOR		05
LOJAS RENNER		05
NOKIA		05
SM PISCINAS		05
AURORA		04
AZUL LINHAS AÉREAS		04
BANCO BGN		04
BANCO CSF		04
BANCO HSBC	01	04

BANCO SICREDI		04
CADENCE		04
CREDICARD	01	04
CS COMPUTADORES		04
FACTA EMPRÉSTIMOS		04
LAV-MAX		04
LOSANGO	01	04
OMNI CRÉDITO	02	04
ONLYCELL		04
POSITIVO	01	04
TUMELERO		04
UNIMED		04
AGIPLAN		03
ASUS		03
BANCO ORIGINAL		03
BANCO VOTORANTIM		03
BELLART RELOJOARIA E ÓPTICA		03
BV FINANCEIRA		03
CARDIF SEGUROS		03
DAFITI		03
DIGIBRAS		03
EDITORA TRÊS		03
INFOWAY INTERNET		03
LOJAS LEBES		03
LOJAS RIACHUELO		03
MABE		03
MIDWAY		03
PAMPEIRO		03
SABEMI		03

SHOPTIME		03
SORRIFÁCIL		03
TAM LINHAS AÉREAS		03
TELECELL		03
ULBRA		03
ALCATEL		02
ARNO		02
ARKE		02
BANCO CACIQUE		02
BICBANCO		02
BELA CASA		02
BRASMAR		02
BRITÂNIA		02
CNOVA COMERCIO ELETRONICO		02
CEF		02
COMERCIAL MONDIAL		02
CREDIARE		02
DECOLAR.COM		02
DL COMÉRCIO ELETRÔNICO		02
EDITORA MUNDIAL		02
GLOBAL DISTRIBUIÇÃO DE BENS DE CONSUMO		02
GRUPO RBS		02
HP		02
INSTITUTO DA FACE		02
IP CORP		02
JONATHAN SANSONOVICZ		02

JR MARCENARIA		02
KABUM		02
LEGALLE CONCURSOS		02
LOJÃO TOTAL		02
PAGSEGURO		02
PLANALTO		02
PORTOCRED		02
RECI FOTOS		02
RENOVA CRÉDITO		02
SARAIVA		02
SUPERAUTO VEÍCULOS		02
TRAMONTINA		02
UNISEB		02
VILLARE PVC		02
VERDES VALES		02
VOLKSWAGEN		02
		2545
AC PAULISTA	-	01
ACE SEFUROS		01
ACTUALLE IND. E COM. DE MÓVEIS E ESTOFADOS		01
ADVENTURE CLUB		01
AELBRA		01
AGIPAN		01
AGROPECUÁRIA ALMA MISSIONEIRA		01
ALLIANZAUTO		01
ALTERNATIVA		01

VEÍCULOS		
AM COMPUTADORES		01
AMBRA		01
AMERICAN EXPRESS		01
ANGELINO INDÚSTRIA E COMÉRCIO		01
AOC		01
APUSM		01
ASAPHOTO		01
ASSESSORIA COG		01
ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL GALILEU GALILEI		01
ATO ASSITEÊNCIA TÉCNICA		01
AUTOREIS VEÍCULOS		01
AVENIDA TÊNIS CLUBE		01
AVON		01
AYMORE		01
B.BARATO.COM		01
BALÃO DA INFORMÁTICA		01
BANCO BONSUCESSO		01
BANCO CITI S.A		01
BANCO CRUZEIRO DO SUL		01
BANCO DE IMÓVEIS		01
BANCO MATONE		01

BANCO SAFRA		01
BANHEIRO IDEAL		01
BARRETO COLCHÕES		01
BARTIZEN AMBIENTES		01
BARULHOBOM		01
BC MAGANIZE		01
BEL FIX		01
BELGRANDE BRASIL		01
BELTRAME E IRMÃO LTDA		01
BICICLETAS BIKELETES		01
BIOMÉDICA		01
BLU ELETRONICS		01
SERVIÇOS DE COBRANÇA		01
BNS NEGÓCIOS E SERVIÇOS		01
BR ESTACIONAMENTOS		01
BRAMOTO (PROC.ADM)		01
BRASIL CARD		01
BRIGHT		01
BULL MOTORS		01
CADILE COMÉRCIO DE CALÇADOS		01
CAMPNEUS		01
CASA DA AUDIÇÃO		01

CASA DOS REPAROS HIDRÁULICOS		01
CASAMANDA INTERIORES		01
CASEBRAS		01
CBPSUL		01
CENTAURO		01
CENTERCORB		01
CENTRO DE PRODUÇÃO RIOGRANDENSE DE ESPUMAS		01
CHAMPION SAÚDE ANIMAL		01
CHEVROLET		01
CIELO		01
CINTIA PERES		01
CITROEN		01
CLANIEL LOPES		01
CLAUDIO AMARAL VEÍCULOS		01
CLÁUDIO SILVA DE MELLO E CIA LTDA		01
CLIMATECH		01
CLÍNICA BRASIL		01
CNGS FINANCIAL		01
CÓDIGO		01
COMERCIAL MUNARI		01
COMÉRCIO DE MEDICAMENTOS BRAIR		01

COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA		01
COMPRA CERTA		01
COMUNIDADE EVANGÉLICA LUTERANA		01
CONCEITO ESTÚDIO		01
CONCILING		01
CONSÓRCIO REALIZA		01
CONTINETAL		01
COPAGRA		01
COSTANEIRA		01
CRESOL		01
CRONOS BRASIL		01
DAIANE MARIN DA SILVA		01
DAKOTA PARTES		01
DANIEL SERALHEIRA		01
DASSOLER PLÁSTICOS		01
DECOR MÓVEIS		01
DIDÁTICA FORMAÇÃO PROFISSIONAL		01
DINOMIX		01
DIPLOMAT JIMMY		01
DITALIA		01
DOCOL MÓVEIS		01

DOMAIN SERVIÇOS DE INTERNET		01
DONNA CALÇADOS		01
DREAM ESTEIRAS		01
DROGARIA STRASSBURGER		01
EDITORA EDIT BRASIL		01
EDITORA SEGMENTO		01
ELETRÔNICA CONTINENTAL		01
ELETRÔNICA TECNO VIDEO		01
ELETRÔNICA RIZZI		01
ELETRONICA TECNICENTER		01
ELGIN		01
ENY		01
ESPLENDORY		01
ETAPA PRODUÇÕES		01
EXATTUS		01
EXTRA		01
FD AUDIO		01
FÁBRICA DE MÓVEIS NOELI		01
FARMÁCIA SÃO JOÃO		01
FARMÁCIA MAIS ECONÔMICA		01

FESTA SHOW		01
FOCO MULTICURSOS		01
FORGET COMUNICAÇÕES		01
FORJAS TAURUS		01
FOUR BUSINESS		01
FORD		01
FORGET COMUNICAÇÕES		01
FRITZ MÓVEIS		01
GADOL		01
GAIGER		01
GARTHEN		01
GR INTERIORES		01
GAME CENTER		01
GARANTEC		01
GASIL		01
GAÚCHA CRED		01
GAZIN COLCHÕES		01
GIRAFÁ.COM.BR		01
GOL LINHAS AÉREAS		01
GRÉCIA CURSOS		01
HAVANAS EVENTOS		01

HC NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS		01
HIDRO INDUSTRIAL LTDA		01
HERING STORE		01
HINODE		01
HITS ENTRETENIMENTO		01
I.E. E INDUSTRIA JIMMY		01
ICATU SEGUROS		01
INDÚSTRIA DAS CASAS		01
INFOAR		01
INSIDE ESTAMPARIA		01
INTERDATE		01
IPE		01
IRMÃOS BRITO XAVIER		01
ITAIMBÉ AUTOMÓVEIS		01
ITAIMBÉ RENAULT		01
ITATIAIA MÓVEIS		01
IVECO LATIN AMERICANA LTDA		01
JAIR CHRIST		01
JOALHERIA E ÓTICA PONTELLI		01
JOCEMAR BATISTA FONTANA		01

JP MADEIRAS		
JULIEZER TAVARES		01
KARCHER		01
KIT COZINHA		01
KNORR		01
LAVANDERIA CABISTANI		01
LENOXX		01
LIBERTY SEGUROS		01
LOJAORTOBOMMONE TPLAZA SHOPPING		01
LOJAS KD		01
LOJAS MANLEC		01
LOJAS MULTISHOW		01
LOJA PONTO 10		01
LC MOTOCICLETAS		01
LCD TELECON		01
LUBOX		01
LUIZACRED		01
LUIZASEG		01
LUZSTORE		01
M C CARGNIN		01
M&M COMÉRCIO DE COLCHÕES		01

MADESA		01
MAKITA DO BRASIL		01
MAMOTO MOTOCICLETAS		01
MARANO AUTOMOVEIS		01
MARCENARIA SÃO CARLOS		01
MAPFRE		01
MAQTEC		01
MÁRCIO AUGUSTO DE OLIVEIRA COSTA		01
MARCOS JOSÉ DE CARVALHO		01
M LOG ARMAZEM GERAL		01
MKT WORLD		01
MMINTERNET		01
MEGA MODAS		01
MEGAZINET (enviado para o PROCON de Sorocaba)		01
METALURGICA SELIGMAN		01
MIDEA		01
MISTER GESSO		01
MISTERBILL		01
MIXX TAB		01
MODEBRAS CONTAINERS		01

MÓVEIS LUMINUS		01
MÓVEIS MEDIANEIRA		01
MÓVEIS KAPPESBERG		01
MÓVEIS SUL		01
NATURALSIN		01
NIKON		01
NORDTECH		01
NETSHOES		01
NEXTEL		01
NOVA PALMA ENERGIA		01
OCTO TECHNOLOGY		01
OFICINA ITAIMBÉ RENAULT		01
OITI PRODUTOS NATURAIS		01
ORAL SIN		01
ORIGICLICK		01
ORTODONTIC CENTER		01
ÓTICA DO POVO		01
ÓTICA RELOJÃO		01
OTTO VEÍCULOS		01
PAGPOP		01
PANASONIC		01

PARAÍSO INFANTIL		01
PARANÁ SOLDAS		01
PICHAU INFORMÁTICA		01
PIONEER		01
PIRELLI PNEUS		01
POSITRON		01
PLUMA ENCOMENDAS		01
POLVO LOUCO		01
POMPEIA		01
PORTOBELLO SHOP		01
POSTAL SAÚDE		01
PREFEITURA DE SANTA MARIA		01
PREVISUL		01
PSN GAMES		01
RECOVERY		01
REDE SUL HOSPEDAGENS		01
REDLAR		01
REFRITEC		01
REPROTEC		01
RETIFICA MEDIANEIRA		01
RICARDO ELETRO		01

RN COMÉRCIO VAREJISTA		01
SPACE BR		01
SPACE TECH		01
SBTUR SANTA MARIA		01
SBTUR VIAGENS E TURISMO		01
SCHULZ		01
SECURISYSTEM		01
SEG		01
SEGURADORA		01
SELEÇÕES READERS DIGEST		01
SEMP TOSHIBA		01
SEMPRE SAÚDE		01
SHOP MALUKO		01
SLIMCAPS		01
SPLIT E CIA		01
SPRINGER		01
STIHL		01
SIBRAMA		01
SIGMAR H WRASSE		01
SILVIO JOALHEIRO		01
SMARTTECH GLOBAL		01

SMT ASSISTÊNCIA TÉCNICA		01
SMTEC		01
STOP GÁS SYSTEM		01
SULCARD		01
SUL VEÍCULOS		01
SUPER LEGAL BRINQUEDOS		01
SUPERCELL CELULARES		01
SUPERFARMA		01
SUPERMERCADO BELTRAME		01
SUPERMERCADO FERRARI		01
SULCARD		01
TÂNIA ZAMBON		01
TAP		01
TENDENDIA INFORMAÇÕES		01
TERRAFACIL TERRAPLANAGEM		01
TECHNIC		01
TECHNOS		01
TECNICENTER		01
TECNOBERGER		01
THB MÓVEIS		01

THOMASI		01
TOYAMA DA AMAZONIA		01
TK3 EQUIPAMENTOS		01
TOTEM VESTIBULARES		01
TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICAÇÕES		01
TRICARD		01
TROMMER&TROMME R LTDA		01
UMAFLEX		01
UNHAS MARIA BELA		01
UNIFRA		01
UNIONET		01
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ		01
UNIJUÍ		01
UNIVERSO ONLINE		01
US FARMA		01
VECTOR PRODUTOS METALÚRGICOS		01
VENAX		01
VERDE CARD		01
VERSATILLE MOVEIS		01
VIAÇÃO PÁSSARO VERDE		01

VIDFARMA		01
VIDRACARIA CAMOBI		01
VITAL HELP		01
VIVER CONSULTORIA		01
VIVER TOTAL		01
VNG BRASIL		01
VOLKAR VEÍCULOS		01
VECTOR PRODUTOS METALÚRGICOS		01
WHIRLPOOL		01
XELYMAVI		01
ZEBRAO LOTERIAS		01
TOTAL DE EMPRESAS		2856
542		