



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/ N° – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

00.045/2.023	00.423/2.023	Benedita Lopes da Silva	49.013.819/0001-82	Clube Conectar de Seguros e Benefícios LTDA.	Fundamentada Atendida
00.046/2.023	00.443/2.023	Maria Aparecida Tristão Ferreira	15.245.499/0001-74	PSERV - Paulista Serviços de Recebimentos e Pagamentos LTDA	Fundamentada Atendida
00.047/2.023	00.204/2.023	Dirceu da Silva Andrade	02.558.157/0001-62	Telefônica do Brasil S.A.	Fundamentada Atendida
00.048/2.023	00.461/2.023	Adriano Aparecido Batista da Silva	17.192.451/0001-70	Itaucard Administradora de Cartões de Crédito S.A.	Fundamentada Atendida
00.049/2.023	00.480/2.023	Maria das Graças Vasconcelos Santana	00.558.456/0001-71	Banco Cetelem S.A.	Fundamentada Atendida
00.050/2.023	00.503/2.023	José Luiz Barbosa	33.885.724/0001-19	Banco Itaú Consignado S.A.	Fundamentada Atendida
00.051/2.023	00.469/2.023	Antônio Monteiro Freire	92.812.098/0001-08	Futuro Previdência Privada - Eagle	Fundamentada Atendida
00.052/2.023	00.434/2.023	Sueli Malachias Viana Pereira	71.371.686/0001-75	Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.053/2.023	00.354/2.023	Ana Cristina Kempkens Uchoa Galante	07.731.697/0004-62	Cantanti e Lara LTDA. - Wizard Idiomas	Fundamentada Atendida
00.054/2.023	00.406/2.023	Valdecir Aparecido de Camargo	38.056.833/0001-47	Binclub Serviços de Adm. e Prog. de Fidelidade LTDA.	Fundamentada Atendida
00.055/2.023	00.572/2.023	Rodrigo July	02.558.157/0001-62	Telefônica do Brasil S.A.	Fundamentada Atendida
00.056/2.023	00.559/2.023	Celina Camargo de Oliveira	38.056.833/0001-47	Binclub Serviços de Adm. e Prog. de Fidelidade LTDA.	Fundamentada Atendida
00.057/2.023	00.532/2.023	Newton Tadeu Cipola	10.664.513/0001-50	Banco Agibank S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.058/2.023	00.587/2.023	Maria Benedita do Rosário Varoli Ária	38.056.833/0001-47	Binclub Serviços de Adm. e Prog. de Fidelidade LTDA.	Fundamentada Atendida
00.059/2.023	00.588/2.023	Maria Benedita do Rosário Varoli Ária	07.707.650/0001-10	Banco Santander Financiamentos S.A.	Fundamentada Atendida
00.061/2.023	00.595/2.023	Maria de Fátima Aparecido Prearo	33.923.798/0001-00	Banco Master S.A.	Fundamentada Atendida
00.062/2.023	00.590/2.023	Lilian Galvão do Amaral Campos	90.400.888/0172-07	Banco Santander Financiamentos S.A. - Agência de Botucatu	Fundamentada Não Atendida
00.063/2.023	00.471/2.023	José Ribamar Freitas	60.746.948/0034-80	Banco Bradesco S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.066/2.023	00.649/2.023	Edenil de Oliveira	59.285.411/0001-13	Banco Panamericano S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.067/2.023	00.755/2.023	Francisco José de Oliveira	00.000.000/0001-91	Banco do Brasil S.A. - Administradora de Cartões de Crédito	Fundamentada Não Atendida
00.068/2.023	00.688/2.023	Sandra Maria Costa Pinheiro	61.186.680/0001-74	Banco BMG S.A.	Fundamentada Atendida
00.069/2.023	00.767/2.023	Odete Terra Ducerchi	00.558.456/0001-71	Banco Cetelem S.A.	Fundamentada Atendida
00.070/2.023	00.785/2.023	Frutuoso Domingues Furtado Neto	61.186.680/0001-74	Banco BMG S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.071/2.023	00.786/2.023	Frutuoso Domingues Furtado Neto	15.581.638/0001-30	Facta Financeira S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.072/2.023	00.566/2.023	Raiane Rodrigues Alves Peres	43.180.355/0001-12	Pernambucanas Financiadora de Cartões S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.073/2.023	00.814/2.023	Dirce Vivan	00.000.000/0001-91	Banco do Brasil S.A. - Administradora de Cartões de Crédito	Fundamentada Não Atendida
00.074/2.023	00.817/2.023	Hélio Valêncio	61.186.680/0001-74	Banco BMG S.A.	Fundamentada Atendida
00.075/2.023	00.793/2.023	Cenise Batista Domingues	09.573.540/0001-39	Eduzz Tecnologia LTDA.	Fundamentada Atendida
00.076/2.023	00.832/2.023	Rafael Elias Farres Pimenta	90.400.888/0001-42	Banco Santander Administradora de Cartões de Crédito	Fundamentada Não Atendida
00.077/2.023	00.848/2.023	Luis Carlos Moço	90.400.888/0001-42	Banco Santander Administradora de Cartões de Crédito	Fundamentada Não Atendida
00.078/2.023	00.773/2.023	Antônia Aparecida Ribeiro Godoi	38.075.234/0001-70	Sebraseg Clube de Benefícios LTDA.	Fundamentada Atendida
00.079/2.023	00.955/2.023	Divanil Miguel dos Santos	15.245.499/0001-74	PSERV - Paulista Serviços de Recebimentos e Pagamentos LTDA	Fundamentada Atendida
00.080/2.023	00.798/2.023	Evete Elaine Ferreira Campanillo	10.664.513/0001-50	Banco Agibank S.A.	Fundamentada Atendida
00.081/2.023	00.959/2.023	Sony Dimas Bicudo	26.669.170/0001-57	123Milhas - Viagens e Turismo LTDA.	Fundamentada Não Atendida
00.082/2.023	00.972/2.023	Rogério Aparecido Stelzer	26.669.170/0001-57	123Milhas - Viagens e Turismo LTDA.	Fundamentada Não Atendida
00.083/2.023	00.973/2.023	Sandra Cristina Stelzer	26.669.170/0001-57	123Milhas - Viagens e Turismo LTDA.	Fundamentada Não Atendida
00.084/2.023	00.979/2.023	Vanda Faria	61.186.680/0001-74	Banco BMG S.A.	Fundamentada Atendida
00.085/2.023	00.954/2.023	Stefany Ferreira da Rocha	59.285.411/0001-13	Banco Panamericano S.A.	Fundamentada Não Atendida



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO**



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/ N° – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

00.086/2.023	00.730/2.023	Jorge Luiz Cardoso	60.746.948/0001-12	Banco Bradesco S.A.	Fundamentada Atendida
00.087/2.023	00.815/2.023	Afonso Barbosa	61.186.680/0001-74	Banco BMG S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.088/2.023	01.062/2.023	Marinalva da Silva dos Santos	42.283.770/0001-39	Icatu Seguros S.A.	Fundamentada Atendida
00.089/2.023	00.923/2.023	Celso Elias Teófilo	02.558.157/0001-62	Vivo Telefônica do Brasil	Fundamentada Atendida
00.090/2.023	01.018/2.023	Sebastião Porfírio dos Santos	08.254.798/0001-00	AMBEC - Associação de Aposentados Mutualista Benefícios Coletivos	Fundamentada Atendida
00.091/2.023	00.466/2.023	Josenildes Vieira Queiroz	04.067.191/0001-60	Editora Globo S.A.	Fundamentada Atendida
00.092/2.023	01.113/2.023	Romana Cristina de Oliveira Correia	60.872.504/0001-23	Itaú Unibanco Holding S.A.	Fundamentada Atendida
00.093/2.023	01.177/2.023	Maria Gertrudes de Oliveira dos Inocentes	59.285.411/0001-13	Banco Panamericano S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.094/2.023	01.251/2.023	Ricardo Casarim	18.236.120/0001-58	Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento	Fundamentada Não Atendida
00.095/2.023	01.200/2.023	Cleberson Henrique dos Santos	30.567.112/0001-90	AVT Soluções LTDA	Fundamentada Não Atendida

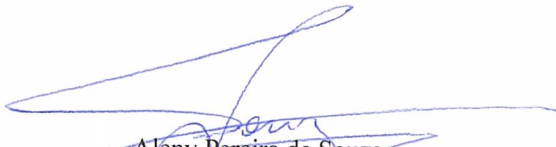
Total de CIPs emitidas no ano de 2023: 1.458

Total de Reclamações Fundamentadas no ano de 2.023: 90

Total de Reclamações Fundamentadas Atendidas: 46

Total de Reclamações Fundamentadas Não Atendidas: 44

Total de Atendimentos no ano de 2.023: 18.113


Aleny Pereira de Souza
Chefe de Atendimento do Procon Municipal de Botucatu

Botucatu, 24 de maio de 2.024



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO**



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/ N° – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS PROCON BOTUCATU (2.023)

APRESENTAÇÃO

Mais uma vez o Procon de Botucatu divulga seu Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com base no art. 44 da Lei 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor. Este cadastro é composto de todas as reclamações fundamentadas e finalizadas em 2023. Ao todo, foram abertas 90 reclamações sendo 46 Reclamações Fundamentadas Atendidas e 44 Reclamações Fundamentadas 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 respondeu à tratativa dentro do prazo legal para resposta, não apresentou proposta de acordo, ou apresentou uma proposta de acordo insatisfatória ao consumidor.

TABELA DE ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS/ PERCENTUAL DE RECLAMAÇÕES		
RANKING	ASSUNTOS	PERCENTUAL
1º LUGAR	FINANCEIROS	85%
2º LUGAR	ESSENCIAIS	10%
3º LUGAR	PRODUTOS E SERVIÇOS PRIVADOS	5%

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS:

Nº DO TNC	Nº DA CIP	RECLAMANTE	CNPJ	FORNECEDOR(A)	STATUS
00.001/2.023	00.016/2.023	Maria Fernanda Senger de Haro	35.635.824/0001-12	SHPS Tecnologia e Serviços - Shoppe Brasil	Fundamentada Não Atendida
00.002/2.023	00.031/2.023	Daniele Aparecida Pereira Sant'Ana Esposito	35.635.824/0001-12	SHPS Tecnologia e Serviços - Shoppe Brasil	Fundamentada Atendida
00.003/2.023	00.049/2.023	Edison Manuel Soler	35.635.824/0001-12	SHPS Tecnologia e Serviços - Shoppe Brasil	Fundamentada Atendida
00.004/2.023	00.098/2.023	José Carlos Jacinto	33.885.724/0001-19	Banco Itaú Consignado S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.005/2.023	00.114/2.023	Benedita Lopes da Silva	61.186.680/0001-74	Banco BMG S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.006/2.023	00.108/2.023	Vera Lucia Santana	47.316.776/0001-89	Amor e Saúde LTDA.	Fundamentada Não Atendida



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO



TELEFONE: (14) 3811-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/Nº – CENTRO BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-070 (MERCADO MUNICIPAL)
procon@botucatu.sp.gov.br

00.007/2.023	00.130/2.023	Amilton Carlos Nunes	61.186.680/0001-74	Banco BMG S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.008/2.023	00.133/2.023	Elaine Marcia Rocha Ramalho	35.635.824/0001-12	SHPS Tecnologia e Serviços - Shoppe Brasil	Fundamentada Não Atendida
00.009/2.023	00.070/2.023	Iolanda Burgarelli	60.701.190/0380-98	Itaú Unibanco S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.010/2.023	00.173/2.023	Leonardo Fanti	15.436.940/0001-03	Amazon Serviço de Varejo do Brasil S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.011/2.023	00.185/2.023	Matheus Freire Palmiro	21.002.115/0001-95	Odonto Excellence - Romero e Almeida Clínica Odontológica LTDA-ME	Fundamentada Não Atendida
00.012/2.023	00.043/2.023	Leni Barbosa Duarte	61.186.680/0001-74	Banco BMG S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.013/2.023	00.188/2.023	Maria Aparecida Calore	14.815.352/0001-00	Conafer - Confederação Nacional Agric. Familiar e Empreend. Fam. Rural do Brasil	Fundamentada Atendida
00.014/2.023	00.208/2.023	Marcos Wellington Fracaroli	47.960.950/0001-21	Magazine Luiza S/A.	Encerrada
00.015/2.023	00.200/2.023	Adão Cirilo	59.717.553/0001-02	Multilaser Industrial S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.016/2.023	00.224/2.023	Tereza Mendes Batista	38.075.234/0001-70	Sebraseg Clube de Benefícios LTDA.	Fundamentada Atendida
00.017/2.023	00.270/2.023	Haletheia Carriel	00.000.000/0079-51	Banco do Brasil S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.018/2.023	00.230/2.023	Mario Eduardo Paraíso de Almeida	23.429.903/0010-89	Comercial Iluminim LTDA.	Fundamentada Não Atendida
00.019/2.023	00.212/2.023	Ivanir Fideles Piaciski	43.180.355/0001-12	Pernambucanas Financiadora de Cartões S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.020/2.023	00.003/2.023	Eduardo Camargo Bissacot	92.892.256/0001-79	MBM Previdência Complementar	Fundamentada Atendida
00.021/2.023	00.091/2.023	Vanda Matias Antunes de Oliveira	09.339.936/0001-16	Netshoes - NS2.com Internet S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.022/2.023	00.229/2.023	Jane Silva Nobrega Loschiavo	59.717.553/0001-02	Multilaser Industrial S.A.	Fundamentada Atendida
00.023/2.023	00.247/2.023	Luiz Henrique Lara Campos Raduan	17.192.451/0001-70	Banco Itauecard S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.024/2.023	00.241/2.023	Maria Madalena Rosa	92.892.256/0001-79	MBM Previdência Complementar	Fundamentada Atendida
00.025/2.023	00.254/2.023	Sônia Regina de Carvalho Correia	59.717.553/0001-02	Multilaser Industrial S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.026/2.023	00.265/2.023	Neusa Maria Rosa	02.558.157/0001-62	Telefônica do Brasil S.A.	Fundamentada Atendida
00.027/2.023	00.284/2.023	Adecemir José Saver	02.558.157/0001-62	Telefônica do Brasil S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.028/2.023	00.272/2.023	Wilson Roberto Ramos	60.746.948/0034-80	Banco Bradesco S.A.	Fundamentada Não Atendida
00.029/2.023	00.279/2.023	Eliza Maria Batista de Deus	38.075.234/0001-70	Sebraseg Clube de Benefícios LTDA.	Fundamentada Não Atendida
00.030/2.023	00.280/2.023	Eliza Maria Batista de Deus	15.245.499/0001-74	PSERV - Paulista Serviços de Recebimentos e Pagamentos LTDA	Fundamentada Não Atendida
00.031/2.023	00.160/2.023	Carmen Dultelina Thuler Pinto	92.892.256/0001-79	MBM Previdência Complementar	Fundamentada Atendida
00.032/2.023	00.161/2.023	Carmen Dultelina Thuler Pinto	38.075.234/0001-70	Sebraseg Clube de Benefícios LTDA.	Fundamentada Atendida
00.033/2.023	00.290/2.023	Francinny Trombini dos Santos	21.002.115/0001-95	Odonto Excellence - Romero e Almeida Clínica Odontológica LTDA-ME	Fundamentada Atendida
00.034/2.023	00.225/2.023	Catarino Araújo Almeida	26.405.883/0001-03	FIDC IPANEMA VI - Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios	Fundamentada Não Atendida
00.035/2.023	00.366/2.023	Nilza Conceição Rodrigues	38.075.234/0001-70	Sebraseg Clube de Benefícios LTDA.	Fundamentada Atendida
00.036/2.023	00.310/2.023	Josimar Aparecido Diniz	00.000.000/0079-51	Banco do Brasil S.A. (Agência 0079 - Botucatu SP)	Fundamentada Atendida
00.037/2.023	00.382/2.023	Neusa Maria Artioli	43.643.139/0001-66	Unimed Botucatu Cooperativa de Trabalho Médico	Cancelada
00.038/2.023	00.309/2.023	José Alves Ferreira	92.892.256/0001-79	MBM Previdência Complementar	Fundamentada Atendida
00.039/2.023	00.346/2.023	Edmilson José Mariano	29.292.312/0001-06	Fundo de Investimento em Dir. Credit. Não Padronizados NPL - FIDC II	Fundamentada Não Atendida
00.040/2.023	00.348/2.023	Sonilda de Souza	00.280.273/0001-37	Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA.	Fundamentada Atendida
00.041/2.023	00.360/2.023	Sônia Mara Kessler da Silva	43.373.812/0001-95	WM Therapeutic Comércio de Colchoaria LTDA	Fundamentada Não Atendida
00.042/2.023	00.240/2.023	Maria Madalena Rosa	15.245.499/0001-74	PSERV - Paulista Serviços de Recebimentos e Pagamentos LTDA	Fundamentada Atendida
00.043/2.023	00.355/2.023	Maria Lucia Batista	15.245.499/0001-74	PSERV - Paulista Serviços de Recebimentos e Pagamentos LTDA	Fundamentada Atendida
00.044/2.023	00.401/2.023	Jony Serra	22.745.032/0001-59	Iza Cristina Bosso - Loja Estivanelli Shopping Bauru	Fundamentada Atendida