

# COLÓQUIOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SEGUROS PRÓXIMOS PASSOS



Secretaria de Estado da Justiça,  
Trabalho e Direitos Humanos

# SINDEC 2017

## Assuntos Mais Demandados em 2017

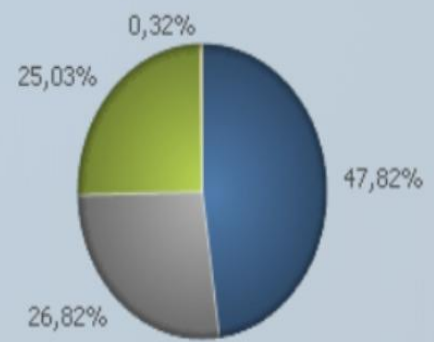
As tabelas a seguir apresentam os assuntos e problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2017.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	309.150	14,0%
2º	Telefonia Fixa	187.027	8,5%
3º	Cartão de Crédito	163.277	7,4%
4º	Banco comercial	141.562	6,4%
5º	Energia Elétrica	108.354	4,9%
6º	Aparelho Celular	107.883	4,9%
7º	TV por Assinatura	95.411	4,3%
8º	Financeira	73.588	3,3%
9º	Água / Esgoto	54.645	2,5%
10º	Móveis	43.027	1,9%
11º	Seguros (exceto Saúde)	42.821	1,9%
12º	Eletrodomésticos Linha Branca	39.588	1,8%
13º	Cartão de Loja	36.645	1,7%
14º	Internet (Serviços e Produtos)	31.364	1,4%
15º	Escola ( Pré, 1º, 2º Grau e Superior )	29.465	1,3%
16º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	29.376	1,3%
17º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	27.158	1,2%
18º	Carros	22.585	1,0%
19º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	22.185	1,0%
20º	Cursos Livres Outros	20.948	0,9%
	Demais Assuntos	623.893	28,2%
	<b>Total</b>	<b>2.209.952<sup>1</sup></b>	<b>100,0%</b>

Protocolo	Data de Abertura do Atendimento	Tipo Atendimento	Relato	Classificação
41001001120000368	01/08/2012	Simples Consulta	O CONSUMIDOR RELATA QUE ESTA INCLUÍDO NA SUA FATURA A COBRANÇA DE UM SEGURO CASA NO VALOR R\$X,XX. O CONSUMIDOR JÁ SOLICITOU A RETIRADO DE TAL SEGURO, PORÉM O FORNECEDOR NÃO ATENDE SEU ...	
41001001120000400	01/08/2012	Simples Consulta	O CONSUMIDOR RELATA QUE ESTÁ TENTANDO FAZER UM SEGURO PARA SEU VEÍCULO ,JUNTO AO FORNECEDOR.OCORRE QUE O FORNECEDOR NEGOU O SEGURO AO MESMO , INFORMANDO QUE O SEU CPF EST...	
41001001120000671	02/08/2012	Simples Consulta	HOUE UM ACIDENTE ENVOLVENDO TRÊS VEÍCULOS EM CAMBÉ, FOI FEITO UM BOLETIM DE OCORRÊNCIA, O CONSUMIDOR NÃO SOFREU NENHUM DANO PESSOAL. O BOLETIM FOI CONCLUÍDO ANTES QUE AS PARTES FIZES...	
41001001120000743	03/08/2012	Simples Consulta	A CONSUMIDORA RELATA QUE CELEBROU CONTRATO DE SEGURO JUNTO AO FORNECEDOR. OCORRE QUE SOFREU ACIDENTE, E, AO SOLICITAR ASSISTÊNCIA DO FORNECEDOR, ESTES EXIGIRAM A RENOVAÇÃO DO CON...	
41001001120000754	03/08/2012	Simples Consulta	O CONSUMIDOR RELATA QUE CONTRATOU O SERVIÇO DE ENTREGA DO FORNECEDR (BRAS BRES TRANSPORTES URGENTES LTDA) , PARA FAZER A ENTREGA DE UM PRODUTO PARA A CIDADE DE ARAUCÁRIA. OCORRE QUE...	
41001001120000779	03/08/2012	Simples Consulta	A CONSUMIDORA INFORMA QUE SEU FILHO POSSUI UMA CONTA SALÁRIO JUNTO AO FORNECEDOR . OCORRE QUE O MESMO FEZ A CONTRATAÇÃO DE UM SERVIÇO DE SEGURO DE VIDA NO VALOR DE R\$XX,XX JUNTO AO FOR...	
41001001120000945	06/08/2012	Simples Consulta	A CONSUMIDORA RELATA QUE EFETUOU A COMPRA DE UM PRODUTO(COMPUTADOR), AONDE A MESMA COMPROU UM SEGURO JUNTO AO MESMO. OCORRE QUE O PRODUTO QUEIMOU E AO ENTRAR EM CONTATO COM O SEGURO O...	
			O CONSUMIDOR RELATA QUE TEM CONTA CORRENTE	

**SEGUROS**

Tipo de Atendimento	Atendimentos
Simples Consulta	7.155
CIP	1.251
Reclamação por Retorno de CIP	2.074
Abertura Direta da Reclamação	1.342
Extra Procon	227
Encaminhamento a Fiscalização	5



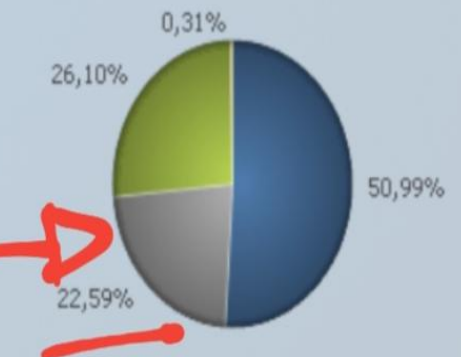
Fundamentada Não Atendida	1.494
Fundamentada Atendida	838
Não Fundamentada/Encaminhada	782
Consulta Fornecida	10

**Lista Atendimentos**

Protocolo	Data de Abertura do Atendimento	Tipo Atendimento	Relato	Classificação
41001001120006371	04/09/2012	Reclamação por Retorno de CIP	O CONSUMIDOR CPF Nº XXX.XXX.XXX-XX, POSSUI CONTRATO DE FINANCIAMENTO FIDUCIÁRIO, JUNTO AO BANCO VOTORANTIN, REFERENTE A UM VEICULO MODELO SEAT IBIZA X.X, CHASSI Nº VSSMDXXXXRXXXXXX, REN...	Fundamentada Não Atendida
41001001120006828	05/09/2012	Reclamação por Retorno de CIP	O CONSUMIDOR SOB CPF N XXX.XXX.XXX-XX EFETUOU CONTRATO DE VEÍCULO CONSIGNADO JUNTO AO FORNECEDOR BINOS CAR VEÍCULOS NA DATA DE XX/XX/XXXX. OCORRE QUE NESTA DATA DEIXOU SEU VE...	Não Fundamentada/Encerrada
41001001120007982	05/09/2012	Reclamação por Retorno de CIP	CONSUMIDORA INSCRITA NO CPF: XXX.XXX.XXX-XX POSSUI FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A , NÚMERO XXXXXXXXXXXX DECORRENTE A AQUISIÇÃO DO VEÍCULO CELTA XP. LIFE JUNTO A FORNECEDORA BANCO SANTAN...	Não Fundamentada/Encerrada
41001001120007916	09/09/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS O CONSUMIDOR, CPF Nº XXX.XXX.XXX-XX, CELEBROU CONTRATO DE SEGURO JUNTO AO FORNECEDOR BRADESCO SEGUROS S/A, EM XX/XXXX, SOB PROPOSTA ...	Fundamentada Atendida
41001001120007985	10/09/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS A CONSUMIDORA, CPF Nº XXX.XXX.XXX-XX, USUFRUI O SERVIÇO DE CARTÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO DISPONIBILIZADO PELO FORNECEDOR CLUB ADM DE CA...	Fundamentada Atendida
41001001120008115	10/09/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS	Fundamentada Não Atendida
41001001120008484	11/09/2012	Reclamação por Retorno de CIP	O CONSUMIDOR, CPF DE NºXXX.XXX.XXX-XX, USUFRUI D... X- FATOS O CONSUMIDOR INSCRITO SOB CPF Nº XXX.XXX.XXX-XX USUFRUI DOS SERVIÇOS DE CARTAO DE CREDITO JUNTO AO FORNECEDOR CARREFOUR SOB CARTAO Nº XXXX. O...	Fundamentada Não Atendida
			X- FATOS:	Não

**RETORNO DE CIP NÃO FUNDAMENTADA**

Tipo de Atendimento	Qtde.
Reclamação por Retorno de CIP	2.074



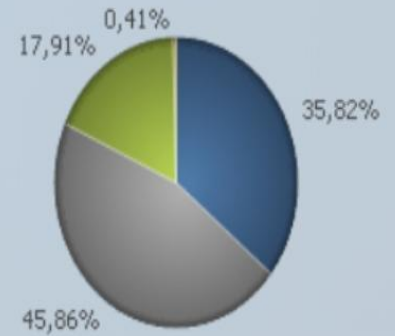
Fundamentada Não Atendida	975
Fundamentada Atendida	432
Não Fundamentada/Encerrada	499
Consulta Fornecida	6

# Lista Atendimentos

Protocolo	Data de Abertura do Atendimento	Tipo Atendimento	Relato	Classificação
41001001120002287	23/08/2012	Simples Consulta	O CONSUMIDOR RELATA QUE ADQUIRIU APARELHO CELULAR NO VALOR DE R\$ XXX.XX JUNTO AO FORNECEDOR NO DIA XX/XX/XXXX. OCORRE QUE PASSOU O CARTÃO DE CRÉDITO EM XX VEZES, PORÉM VERIFICO...	
41001001120002481	11/08/2012	Simples Consulta	CONSUMIDOR ALEGA QUE COMPROU MAQUINA FOTOGRAFICA DIGITAL NO EXTRA EM XXXX E CONTRATOU GARANTIA ESTENDIDA. ACONTECE QUE O PRODUTO APRESENTOU DEFEITO E QUANDO ENVIOU O PRODUTO ...	
41001001120002763	21/08/2012	Simples Consulta	O CONSUMIDOR RELATA QUE ADQUIRIU APARELHO DE DVD NO VALOR DE R\$.XXX.XX JUNTO AO FORNECEDOR. OCORRE QUE ADQUIRIU TAMBÉM O SERVIÇO DE GARANTIA ESTENDIDA, PORÉM AO VERIFICAR O MANUA...	
41001001120003868	21/08/2012	Simples Consulta	A CONSUMIDORA INFORMA QUE COMPROU UMA GELADEIRA EM XX/XX/XXXX E POSSUÍ GARANTIA ESTENDIDA. OCORRE QUE O PRODUTO APRESENTOU DEFEITOS E FOI ENCAMINHADO PARA ASSISTENCIA EM ...	
41001001120003913	22/08/2012	Simples Consulta	A CONSUMIDORA RELATA QUE ADQUIRIU PRODUTO (CELULAR), JUNTO AO FORNECEDOR, EM XX/XX/XXXX. O PRODUTO APRESENTOU DEFEITO E FOI ENCAMINHADO PARA ASSISTÊNCIA DIVERSAS VEZES. ENCONTRA-SE NO...	
41001001120005173	29/08/2012	Simples Consulta	A CONSUMIDORA RELATA QUE EFETUOU A COMPRA DE UM PRODUTO(NOTEBOOK ACER) JUNTO AO FORNECEDOR EM XX/XX/XXXX, NO VALOR DE R\$ X.XXX,XX COM GARANTIA CONTRATUAL DE DE UM ANO MAIS UM ANO ...	
41001001120005406	30/08/2012	Simples Consulta	O CONSUMIDOR RELATA QUE EFETUOU A COMPRA DE UM PRODUTO(NOTEBOOK LG) JUNTO AO FORNECEDOR EM XX/XX/XXXX, NO VALOR DE R\$ X.XXX,XX COM UM ANO DE GARANTIA CONTRATUAL MAIS UM ANO DE GARANTIA ES...	
			A CONSUMIDORA INSCRITA SOB CPF NºXXXXXX.XXX-XX,	Não

**Atenção**  
**Excluída**

Tipo de Atendimento	Qtde. Atendimentos
Simples Consulta	952
CIP	188
Abertura Direta da Reclamação	613
Reclamação por Retorno de CIP	405
Extra Procon	23



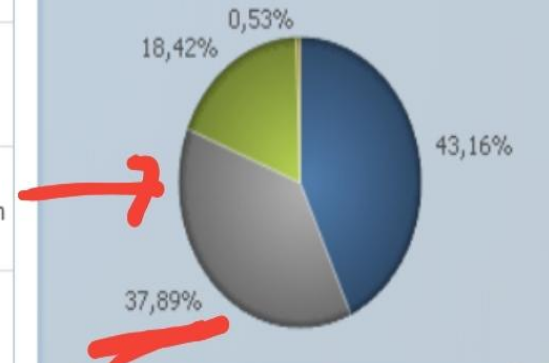
Fundamentada Não Atendida	346
Fundamentada Atendida	443
Não Fundamentada/Encerr...	173
Consulta Fornecida	4

# Lista Atendimentos

Protocolo	Data de Abertura do Atendimento	Tipo Atendimento	Relato	Classificação
41001001120018174	15/10/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS : CONSUMIDOR, INSCRITO SOB O CPF Nº XXXXXXXXXXXX, FEZUJOU COMPRA DE NOTEBOOK ITAUTEC JUNTO AO FORNECEDOR CARREFOUR, EM XX/XX/XXXX. RELATA QU...	Não Fundamentada/Encerrada
410010011200221	09/11/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS: O CONSUMIDOR PORTADOR DO CPF: XXX.XXX.XXX-XX, COMPROU UM HOME THEATER SONY BLU RAY DO FORNECEDOR "CONDOR" NA DATA XX/XX/XXXX COM O VALOR DE R\$.XXX,XX, COM A GARANTIA ESTEN...	Fundamentada Não Atendida
41001001120025157	30/11/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS CONSUMIDORA, CPF Nº XXX.XXX.XXX-XX POSSUI GARANTIA ESTENDIDA JUNTO AO FORNECEDOR MAPFRE, APÓLICE XXXXXXXXXXXX. RELATA A CONSUMIDORA QU...	Fundamentada Não Atendida
41001001120029751	27/11/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS A CONSUMIDORA, DE CPF NºXXX.XXX.XXX-XX, COMPARECEU AO ESTABELECIMENTO DO FORNECEDOR "CASAS BAHIA", SITUADA NA AVENIDA PR...	Fundamentada Não Atendida
4100100120077242	30/11/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS O CONSUMIDOR INSCRITO SOB CPF Nº XXXXXXXXXXXX ,USUFRUI DOS SERVIÇOS DO FORNECEDOR SOB NOTA FISCAL Nº XXXXXXXX.O CONSUMIDOR DECLARA QUE NA...	Não Fundamentada/Encerrada
41001001120033669	10/12/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS A CONSUMIDORA CPF Nº XXX.XXX.XXX-XX ADQUIRIU JUNTO A LOJA PERNAMBUCANAS UM MICROCOMPUTADOR PORTÁTIL MODELO SAMSUNG AX XGB PELO QUAL DESPE...	Fundamentada Atendida
41001001120035001	19/12/2012	Reclamação por Retorno de CIP	X- FATOS A CONSUMIDORA INSCRITA SOB CPF Nº XXXXXXXXXXXX,VEM ATRAVEZ DE SUA PROCURADORA MARIA MAINARDES CPF NºXXXXXXXXXXXX,A CONSUMIDO...	Fundamentada Não Atendida

**WARRANTIA ESTÉPÉRIA DO VET**

Tipo de Atendimento	Qtde. Atendimentos
Reclamação por Retorno de CIP	405



Fundamentada Não Atendida	164
Fundamentada Atendida	144
Não Fundamentada/Encerrada	70
Consulta Fornecida	2

# CONSUMIDOR.GOV.BR 2017

Assunto	Total	%
Seguros de Veículos	797	25,08%
Demais Seguros (exceto habitacional)	642	20,20%
Seguro Garantia Estendida	562	17,68%
Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	458	14,41%
Investimentos / Aplicações / Previdência Privada	374	11,77%
Seguro Habitacional / Residencial	237	7,46%
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	24	0,76%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	15	0,47%
Financiamento de Imóveis	15	0,47%
Seguro Viagem	13	0,41%
Atendimento Bancário	11	0,35%
Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)	10	0,31%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	8	0,25%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	5	0,16%
Consórcios (exceto imóveis)	4	0,13%
Financiamentos de Veículos / Leasing	2	0,06%
Consórcio de Imóveis	1	0,03%
Caixa Eletrônico Multibanco	0	0,00%
Cartão de Programas Sociais	0	0,00%
Proteção Veicular	0	0,00%
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3178</b>	<b>100,00%</b>

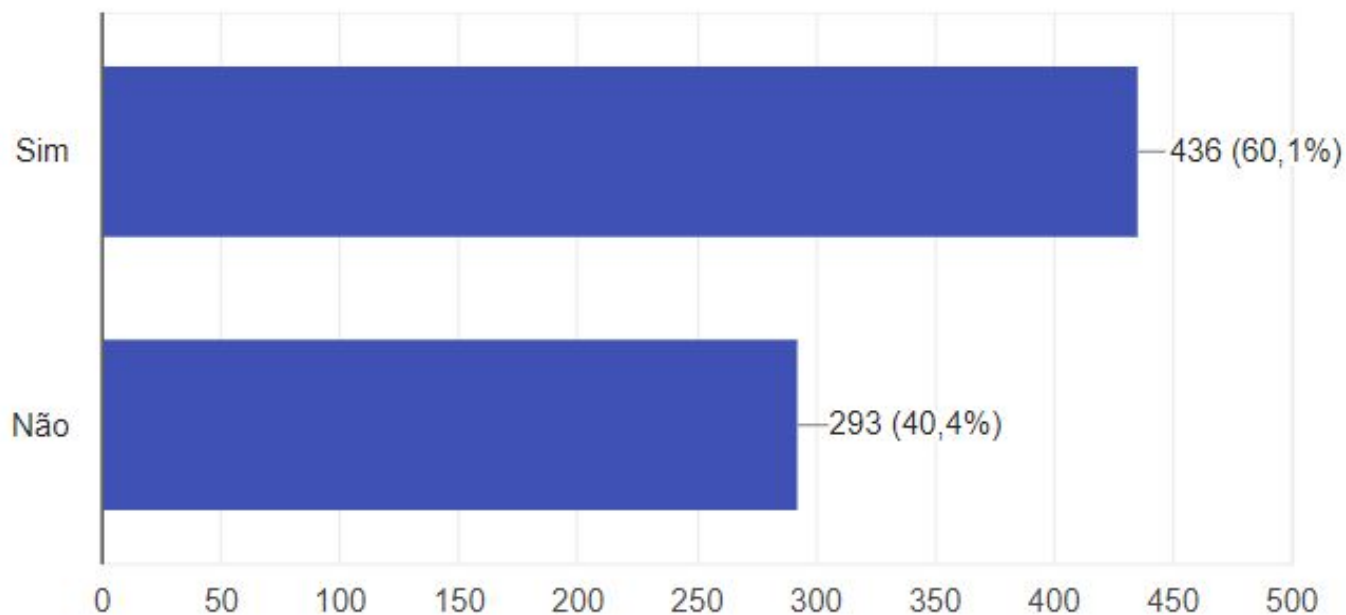
# CONSUMIDOR.GOV.BR 2018

Assunto	Total	%
Seguros de Veículos	934	22,02%
Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	835	19,69%
Demais Seguros (exceto habitacional)	796	18,77%
Seguro Garantia Estendida	692	16,32%
Investimentos / Aplicações / Previdência Privada	555	13,09%
Seguro Habitacional / Residencial	295	6,96%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	38	0,90%
Seguro Viagem	26	0,61%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	15	0,35%
Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)	14	0,33%
Atendimento Bancário	10	0,24%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	10	0,24%
Financiamento de Imóveis	7	0,17%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	6	0,14%
Financiamentos de Veículos / Leasing	4	0,09%
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	3	0,07%
Consórcios (exceto imóveis)	1	0,02%
Caixa Eletrônico Multibanco	0	0,00%
Cartão de Programas Sociais	0	0,00%
Consórcio de Imóveis	0	0,00%
Proteção Veicular	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>4241</b>	<b>100,00%</b>



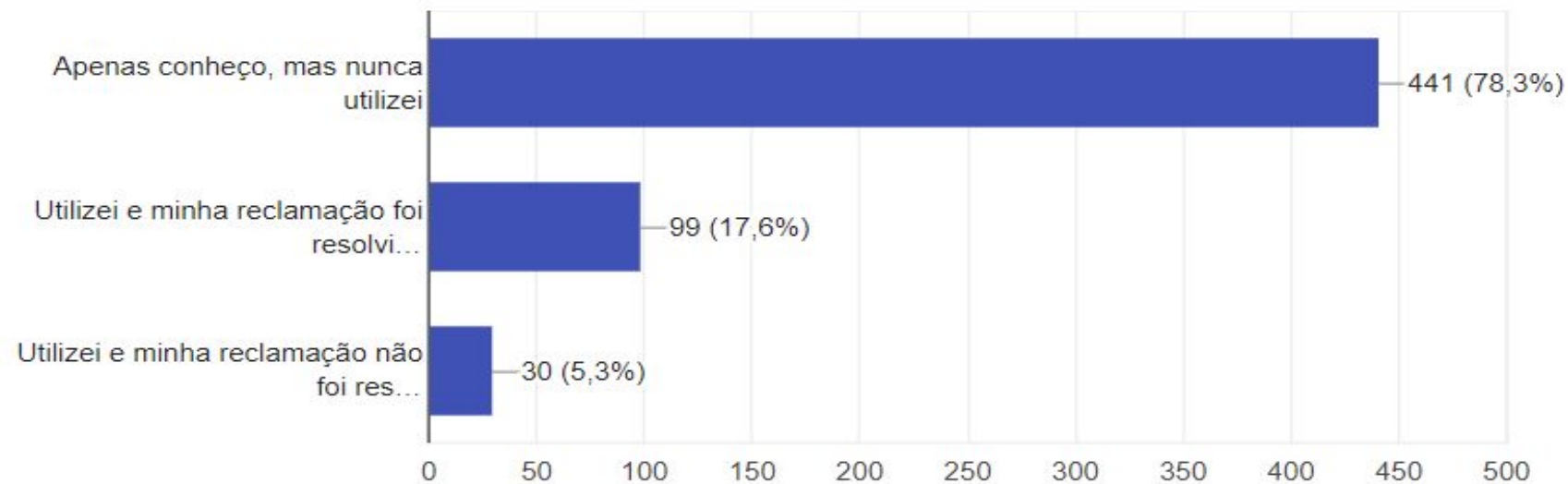
## 5. Você conhece a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR?

726 respostas



## 6. Você já fez alguma reclamação na plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR?

563 respostas



## 7. Em qual estado você reside?

657 respostas

