

Cadastro de Reclamações Fundamentadas - 2009

Razão Social	Nome Fantasia	Atendidas		Não Atendidas		Total	Reclamações Registradas no Período
		n°	%	n°	%	n°	
FAI - Financeira Americanas Itaú S.A.	Itaú Taií	34	87,2%	5	12,8%	39	305
Banco Itauleasing S.A.	Itauleasing	26	100,0%	0	0,0%	26	222
VIVO S.A.	Vivo	21	100,0%	0	0,0%	21	621
Carrefour Promotora de Vendas e Participações Ltda.	Cartão Carrefour	0	0,0%	17	100,0%	17	162
Brasil Telecom S.A.	Brasil Telecom	9	52,9%	8	47,1%	17	3232
Tim Celular S.A.	Tim Celular	11	91,7%	1	8,3%	12	815
Banco Itaucard S.A.	Itaú Cartões	2	16,7%	10	83,3%	12	469
14 Brasil Telecom Celular S.A.	14 Brasil Telecom Celular	9	90,0%	1	10,0%	10	488
Banco do Brasil S.A.	Banco do Brasil	5	50,0%	5	50,0%	10	799
Americel S.A.	Claro	9	90,0%	1	10,0%	10	1207
Banco ABN AMRO REAL S.A.	Banco ABN AMRO Real	3	50,0%	3	50,0%	6	289
Banco Itaú S.A.	Banco Itaú	5	100,0%	0	0,0%	5	157
Banco Bradesco S.A.	Banco Bradesco	1	16,7%	5	83,3%	6	270
Globex Utilidades S.A.	Ponto Frio	3	50,0%	3	50,0%	6	511
Banco de Brasília S.A.	BRB	0	0,0%	5	100,0%	5	300
FIC - Financeira Itaú CBD S.A.	Financeira Itaú	1	25,0%	3	75,0%	4	117
Nokia do Brasil Tecnologia Ltda.	Nokia	3	100,0%	0	0,0%	3	168
Banco Finasa S.A.	Finasa	0	0,0%	3	100,0%	3	267
NET Brasília Ltda.	NET Brasília	2	66,7%	1	33,3%	3	523
BV Financeira S.A.	BV Financeira	1	33,3%	2	66,7%	3	249
Extra.com.br	Extra.com.br	1	33,3%	2	66,7%	3	30
Banco Panamericano S.A.	Banco Panamericano	0	0,0%	3	100,0%	3	251
Banco Ibi S.A. - Banco Múltiplo	Cartões IBI	3	100,0%	0	0,0%	3	363
Losango Promotora de Vendas Ltda.	Losango	1	50,0%	1	50,0%	2	133
Banco Fiat S.A.	Banco Fiat	2	100,0%	0	0,0%	2	110
Banco Santander Brasil S.A.	Banco Santander	1	50,0%	1	50,0%	2	217
Hewlett Packard Computadores Ltda	HP Brasil	2	100,0%	0	0,0%	2	119
Banco Citicard S.A.	Credicard	2	100,0%	0	0,0%	2	243
Carlos Saraiva Importação e Comercio Ltda.	Ricardo Eletro	1	50,0%	1	50,0%	2	388
HSBC Bank Brasil S.A. - Banco Múltiplo	HSBC	1	50,0%	1	50,0%	2	244
LG Electronis da Amazônia Ltda.	LG	1	50,0%	1	50,0%	2	148

Carrefour Comércio e Indústria Ltda.	Carrefour	0	0,0%	2	100,0%	2	11
Marisa Lojas Varejistas Ltda	Marisa Lojas Varejistas	0	0,0%	1	100,0%	1	60
B2W - Companhia Global de Varejo	Submarino;Americanas.com;Shoptime	0	0,0%	1	100,0%	1	324
Terra Networks Brasil S.A.	Terra Networks	0	0,0%	1	100,0%	1	31
Golden Cross Assistência Internacional de Saúde Ltda.	Golden Cross	0	0,0%	1	100,0%	1	67
Base Empreendimentos Imobiliários	Base Empreendimentos Imobiliários	1	100,0%	0	0,0%	1	2
Unibanco - União de Bancos Brasileiros S.A.	Unibanco	0	0,0%	1	100,0%	1	22
Instituto Bras. de Benef. p/ Cooperat. e Assoc.	Instituto Prosperity	1	100,0%	0	0,0%	1	2
Dener Soares Teixeira - ME	V Celular	0	0,0%	1	100,0%	1	1
Millana Distribuidora de Vidros e Alumínios Ltda.	Millana Distribuidora	0	0,0%	1	100,0%	1	1
Sony Ericsson Mobile Communications do Brasil Ltda.	Sony Ericsson	0	0,0%	1	100,0%	1	343
Estação Comércio de Eletrônicos e Representações	Top Celular	0	0,0%	1	100,0%	1	19
Elite Comércio de Móveis e Decoração Ltda.	Lojas Elite	1	100,0%	0	0,0%	1	19
Tam Linhas Aéreas S.A.	TAM	1	100,0%	0	0,0%	1	121
Corplus S.A.	Corplus	0	0,0%	1	100,0%	1	8
Caixa Econômica Federal	CEF	1	100,0%	0	0,0%	1	307
Banco Investcred Unibanco S.A	Unibanco Cartões e Cartão Ponto Frio	1	100,0%	0	0,0%	1	28
ABCEC Associação Brasil Cent. de Educa. e Cultur.	Faculdade JK	0	0,0%	1	100,0%	1	29
MDF Móveis Ltda.	Idhea Moveis e Complementos	1	100,0%	0	0,0%	1	13
MDF Móveis Ltda.	Star Móveis	2	100,0%	0	0,0%	2	106
Motorola Industrial Ltda.	Motorola Industrial	1	100,0%	0	0,0%	1	41
Três Comercio de Publicações Ltda.	Editora Três	1	100,0%	0	0,0%	1	64
SKY Brasil Serviços Ltda.	SkY Brasil	1	100,0%	0	0,0%	1	139
Marumbi Mudança e Transporte Ltda	Marumbi Mudanças e Transportes	0	0,0%	1	100,0%	1	1
Bradesco Saúde S.A	Bradesco Saúde	0	0,0%	1	100,0%	1	7
RMC Comércio de Eletro Eletrônico Ltda	Telecel	1	100,0%	0	0,0%	1	16
FNAC Brasil Ltda.	FNAC Brasil	1	100,0%	0	0,0%	1	66
Embratel Emp. Brasileira de Telecomunicações S.A.	Embratel	1	100,0%	0	0,0%	1	59
Premiere Distribuidora de Veículos Ltda.	Champion Motos	1	100,0%	0	0,0%	1	7
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	Samsung da Amazônia	0	0,0%	1	100,0%	1	83
Futura Comércio de Motos Ltda.	CIA Motos	0	0,0%	1	100,0%	1	60
RMS Comércio de Eletro Eletrônicos Ltda.	Telecel	0	0,0%	1	100,0%	1	11
Cifra S.A. Crédito, Financiamento e Investimento	Cifra	1	100,0%	0	0,0%	1	13
Casa Bahia Comercial Ltda.	Casas Bahia	1	100,0%	0	0,0%	1	305
Placar Veículos Ltda.	Placar Multimarcas	0	0,0%	1	100,0%	1	2
Companhia Brasileira de Distribuição	Extra Hipermercados	2	100,0%	0	0,0%	2	30
C&A Modas Ltda.	C&A	1	100,0%	0	0,0%	1	146
Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	Mercado Livre	1	100,0%	0	0,0%	1	44
HSBC Bank Brasil S.A. - Banco Múltiplo	HSBC	1	100,0%	0	0,0%	1	244

Cetelem Brasil S.A. - Crédito e Financiamentos	Aura Cartão de Crédito	1	100,0%	0	0,0%	1	126
Interlar Móveis	Cometa Móveis e Eletro	1	100,0%	0	0,0%	1	27
Moto Agrícola Slaviero S.A.	Slaviero	1	100,0%	0	0,0%	1	5
GLC Comércio de Cortinas & Cortinas Ltda	Casa das Cortinas	0	0,0%	1	100,0%	1	4
IG Internet Group do Brasil	IG Internet	0	0,0%	1	100,0%	1	19
Banco BMC S.A.	Banco BMC	1	100,0%	0	0,0%	1	34
Banco Fininvest S.A.	Fininvest	1	100,0%	0	0,0%	1	167
GE Prom. e Serv. de Cobrança e Telemarketing Ltda.	GE Money Empréstimo	0	0,0%	1	100,0%	1	2
BRT Serviços de Internet S.A.	BRTurbo - Provedor	1	100,0%	0	0,0%	1	176
Credi - 21 Participações Ltda.	Cartão Loja Marisa	0	0,0%	1	100,0%	1	10
Stop Play Comércio e Distribuição de Eletro Eletrônicos	Stop Play	0	0,0%	1	100,0%	1	53
TOTAL		189	63,9%	107	36,1%	296	

Reclamações por setores

Assuntos Financeiros	145	48,8%
Telefonia	74	24,9%
Comércio Varejista	69	23,2%
Internet e TV por assinatura	4	1,3%
Plano de Saúde	2	0,7%
Outros	3	1,0%

Empresas por setores

Comércio Varejista	38	46,3%
Assuntos Financeiros	28	34,1%
Telefonia	7	8,5%
Internet e TV por assinatura	4	4,9%
Plano de Saúde	2	2,4%
Outros	3	3,7%