



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2024

FUNDAÇÃO PROCON SP  
**Cadastro Procons Municipais SP**

Diretoria de Relações Institucionais

**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP (Gestão Atual)**Luiz Orsatti Filho | [Diretor Executivo](#)**Diretoria de Relações Institucionais – Atual Gestão**Robson Santos Campos | [Diretor Adjunto de Relações Institucionais](#)Ana Paula Guedes | [Assessoria Técnica](#)Marcos Roberto Silva | [Assessoria Técnica](#)Rodrigo Nunes dos Santos | [Supervisão de Suporte e Apoio Técnico aos Municípios](#)Adriana Cristina Secafim | [Supervisão de Suporte às Atividades Institucionais](#)Rogério Nunes dos Santos | [Supervisão de Suporte para os Cadastros Municipais e Estadual de Reclamações Fundamentadas](#)

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP

Rua Conselheiro Furtado, 503 – Liberdade

01511-000 – São Paulo – SP

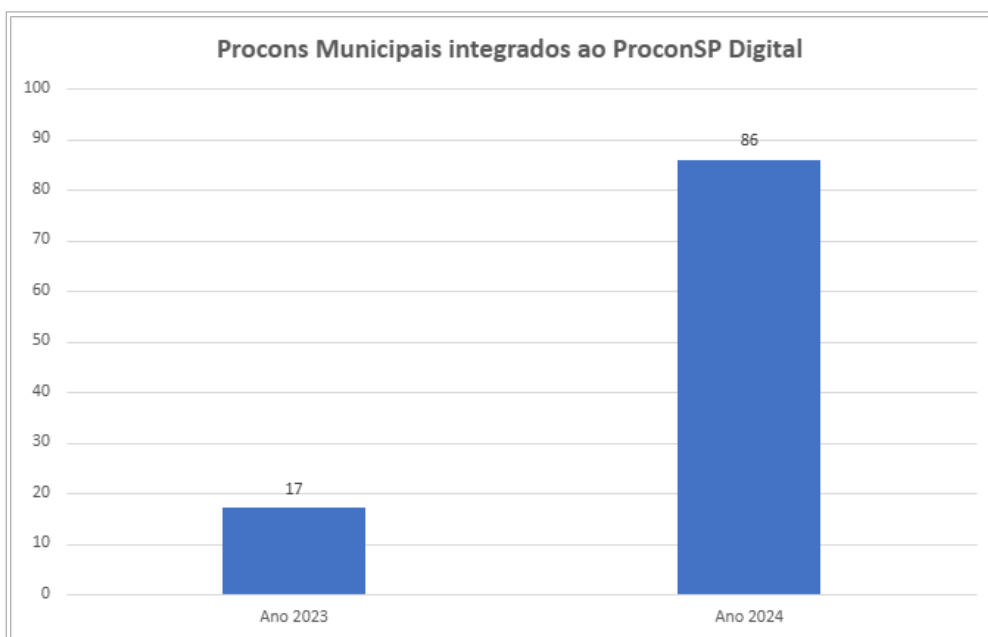
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)[@proconsp](#) |[@proconspoficial](#) |[@TVProconSP](#) |[educaproconsp](#)

**Sumário**

ATENDIMENTOS 2024.....	4
Atendimentos dos Procons Municipais por tipo de Atendimento.....	4
CIPs por área – Procons Municipais.....	5
FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS EM 2024.....	5
Comparativo com o ano anterior.....	7
RANKING GERAL   50 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS SOMENTE NOS PROCONS MUNICIPAIS SP.....	8
FAIXA ETÁRIA DOS CONSUMIDORES NO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2024   PROCONS MUNICIPAIS SP.....	10
RANKING DOS 10 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS.....	14
POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIDAS - PROCONS MUNICIPAIS SP.....	14

## ATENDIMENTOS 2024

Até o final de 2024 tivemos um total de 86 municípios integrados ao sistema Procon SP Digital. Em 2023, eram 17. Assim, observa-se um incremento de 406% e o objetivo é a implantação do referido sistema em todos os atuais 378 Procons Municipais conveniados ao Procon SP.



Em 2024 os Procons Municipais do Estado de SP realizaram 96.571 atendimentos registrados majoritariamente em seus postos de atendimento presencial. Desses, 81.488 foram CIPs (Cartas de informações Preliminares – instrumento prévio à instauração de processo administrativo de reclamação). Parte das demandas não resolvidas pelas empresas nessa fase preliminar foram então convertidos em processos administrativos, totalizando 16.541 processos finalizados em 2024.

### Atendimentos dos Procons Municipais por tipo de Atendimento

CIP (Carta de Informação Preliminar)	81.488
Consulta	12.347
Denúncia	73
Abertura Direta de Reclamação	2.662

### CIPs por área – Procons Municipais

Área	Qtde.	%	Índice de Solução*
Água, Energia e Gás	4.996	6,1%	57%
Alimentos	311	0,4%	61%
Demais Produtos	5.686	7,0%	57%
Demais Serviços	4.032	4,9%	53%
Educação	2.028	2,5%	49%
Habitação	738	0,9%	53%
Produtos Automotivos	2.508	3,1%	47%
Produtos de Telefonia e Informática	1.991	2,4%	61%
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	3.086	3,8%	65%
Saúde	3.937	4,8%	49%
Serviços Financeiros	42.476	52,1%	68%
Telecomunicações	7.884	9,7%	85%
Transportes	852	1,0%	59%
Turismo / Viagens	963	1,2%	44%

\* cálculo efetuado com as CIPs finalizadas

#### CIPs em 2024

Total	Índice de Solução
81.488	64,6%

#### FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS EM 2024

Este Cadastro abrange 16.541 reclamações atendidas e não atendidas, em face de 3.573 fornecedores. No ranqueamento geral das empresas segue-se ordem classificatória do maior para o menor. As 50 primeiras empresas mais reclamadas somam 8.837 reclamações (53,4% do total) e 22,4% das reclamações estão concentradas nas 10 empresas mais reclamadas.

Apresentamos uma análise dos atendimentos registrados pelos Procons Municipais que já estão integrados ao sistema Procon SP Digital, disponibilizado a eles pelo Procon SP, ao qual são conveniados.

1.	Adamantina	25.	Iacanga	49.	Porto Ferreira
2.	Aguai	26.	Iperó	50.	Potirendaba
3.	Americana	27.	Ipuã	51.	Rincão
4.	Araçariguama	28.	Itanhaém	52.	Salto
5.	Araçatuba	29.	Itápolis	53.	Santa Bárbara D'Oeste
6.	Araraquara	30.	Itupeva	54.	Santo André
7.	Arujá	31.	Jaboticabal	55.	São Bernardo do Campo
8.	Avaré	32.	Jacareí	56.	São Carlos
9.	Bariri	33.	Jaú	57.	São João da Boa Vista
10.	Barretos	34.	Leme	58.	São José do Rio Pardo
11.	Batatais	35.	Limeira	59.	São José do Rio Preto
12.	Boituva	36.	Lins	60.	São Roque
13.	Caconde	37.	Louveira	61.	Sertãozinho
14.	Cedral	38.	Lucélia	62.	Suzano
15.	Cosmópolis	39.	Marília	63.	Taboão da Serra
16.	Diadema	40.	Martinópolis	64.	Taguaí
17.	Dois Córregos	41.	Mauá	65.	Taquarituba
18.	Dracena	42.	Mogi Guaçu	66.	Taubaté
19.	Embu Guaçu	43.	Mongaguá	67.	Tupã
20.	Ferraz de Vasconcelos	44.	Monte Azul Paulista	68.	Ubatuba
21.	Francisco Morato	45.	Monte Mor	69.	Valinhos
22.	Franco da Rocha	46.	Onda Verde	70.	Vargem Grande do Sul
23.	Guaraci	47.	Piracicaba	71.	Votorantim
24.	Guarulhos	48.	Pitangueiras		

Quando comparamos o ranking das empresas mais reclamadas que encampa apenas os atendimentos do Procon SP, com o ranking que soma as demandas registradas no Procon SP e nos 71 municípios conveniados, verifica-se que a lista se mantém inalterada até a 12ª posição. A partir da 13ª posição os rankings seguem de forma diferenciada, com outras empresas e/ou outros números. O dado é relevante como marco inicial que pode propiciar um comparativo ao longo dos próximos anos, quando o resultado de mais Procons municipais vier a ser incorporado ao Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas.

<b>Empresas mais reclamadas no Procon SP</b>	<b>Empresas mais reclamadas no Procon SP + 71 Procons Municipais</b>
1º YEESCO	1º YEESCO
2º ENEL ELETROPAULO	2º ENEL ELETROPAULO
3º HURB TECHNOLOGIES S.A	3º HURB TECHNOLOGIES S.A
4º MERCADO LIVRE	4º MERCADO LIVRE
5º ITAU UNIBANCO	5º ITAU UNIBANCO
6º BRADESCO	6º BRADESCO
7º SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	7º SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA
8º IFOOD	8º IFOOD
9º SANTANDER	9º SANTANDER
10º CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	10º CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)
11º VIVO / TELEFÔNICA	11º VIVO / TELEFÔNICA
12º MAGAZINE LUIZA/NETSHOES/ÉPOCA COSMÉTICOS/MAGALUPAY/HUBFINTECH	12º MAGAZINE LUIZA/NETSHOES/ÉPOCA COSMÉTICOS/MAGALUPAY/HUBFINTECH
13º NUBANK	13º SABESP
14º UBER	14º NUBANK
15º SHOPEE	15º CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
16º CARREFOUR	16º CARREFOUR
17º CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	17º UBER
18º SABESP	18º SHOPEE
19º AMAZON	19º BANCO DO BRASIL
20º BANCO DO BRASIL	20º AMAZON

## Comparativo com o ano anterior

### Cadastro de Reclamações Fundamentadas | Procons Municipais SP

<b>2023</b>		<b>2024</b>	
35 Procons Municipais (17 no Procon SP Digital e 18 no SINDEC <sup>1</sup> )		71 Procons Municipais	
<b>Total</b>	<b>Índice de Atendidas</b>	<b>Total</b>	<b>Índice de Atendidas</b>
12.947	39,5%	16.541	54,1%

1 SINDEC: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

## RANKING GERAL | 50 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS SOMENTE NOS PROCONS MUNICIPAIS SP

O recorte a seguir apresenta apenas as demandas registradas nos 71 Procons Municipais citados e nele observa-se uma listagem bastante diferenciada da gerada pelas reclamações registradas no Procon SP.

Alguns dos motivos para essa diferença de cenários entre os atendimentos registrados pelo Procon SP e os registrados pelos Procons Municipais é a faixa etária dos reclamantes e o tipo de atendimento realizado, que nos Procons Municipais é majoritariamente presencial.

Posição	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas
1º	BRADERSCO	637	59,5%
2º	ITAU UNIBANCO	505	47,1%
3º	SABESP	484	73,1%
4º	BMG	445	49,4%
5º	SANTANDER	346	47,7%
6º	EDP BRASIL	305	51,1%
7º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	253	84,2%
8º	MERCANTIL DO BRASIL	250	38,8%
9º	CASAS PERNAMBUCANAS	242	42,6%
10º	AGIBANK	235	31,5%
11º	MERCADO LIVRE	232	47,4%
12º	PAN	225	44,9%
12º	VIVO / TELEFÔNICA	225	77,8%
13º	ENEL ELETROPAULO	210	61,9%
14º	ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS MUTUALISTA PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC	209	85,6%
15º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	204	54,4%
16º	MASTER PREV CLUBE DE BENEFÍCIOS	169	78,1%
17º	BANCO DO BRASIL	166	48,8%
18º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	162	37,0%
19º	NUBANK	145	49,7%
20º	CPFL	137	49,6%
21º	TIM	134	86,6%
22º	CENTRO DE ESTUDOS DOS BENEFÍCIOS DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	132	75,8%



## Cadastro de Reclamações Fundamentadas | Procons Municipais SP | Exercício 2024

Posição	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas
23º	VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	126	68,3%
24º	CARREFOUR	125	59,2%
25º	BANCO DAYCOVAL S.A.	123	66,7%
26º	FACTA	121	33,9%
27º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	120	78,3%
28º	ASPECIR PREVIDENCIA	112	82,1%
29º	UOL	111	31,5%
30º	C6 BANK	99	29,3%
31º	AMAR BRASIL CLUBE DE BENEFICIOS	96	86,5%
32º	ANDDAP ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DOS DIREITOS DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	95	54,7%
33º	QSORRISO SÃO CARLOS SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA.	88	1,1%
34º	HURB TECHNOLOGIES S.A.	87	1,1%
35º	ASSOCIAÇÃO DE BENEFÍCIOS E PREVIDÊNCIA - ABENPREV	83	65,1%
36º	CONAFER CONFEDERACAO NACIONAL DOS AGRICULTORES FAMILIARES E EMPREEND.FAMI.RURAIIS DO BRASIL	82	19,5%
36º	NEOENERGIA ELEKTRO	82	35,4%
37º	COGNA	81	43,2%
38º	NOTRE DAME INTERMÉDICA HAPVIDA	79	59,5%
39º	LASER FAST	72	26,4%
40º	SAFRA	69	43,5%
40º	UNSBRAS - UNIÃO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO BRASIL	69	76,8%
41º	CAIXA DE ASSISTÊNCIA AOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	63	61,9%
42º	YEESCO	62	64,5%
43º	CETELEM/BGN/CARDIF	61	63,9%
44º	PORTO SEGURO	60	50,0%
44º	CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA	60	63,3%
45º	AAPB ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO BRASIL	59	83,1%
46º	SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA FORÇA SINDICAL	58	53,4%
46º	SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA	58	72,4%
46º	SERASA	58	91,4%

Posição	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas
47º	RIACHUELO	56	51,8%
48º	CREDZ ADMINISTRADORA DE CARTÕES LTDA	55	43,6%
48º	BANCO MASTER	55	60,0%
48º	BRK AMBIENTAL	55	67,3%
49º	PICPAY	54	38,9%
50º	BRASILCARD	51	49,0%

### FAIXA ETÁRIA DOS CONSUMIDORES NO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2024 | PROCONS MUNICIPAIS SP

Faixa etária	Percentual
Até 20 anos	1,27%
De 21 a 30 anos	7,00%
De 31 a 40 anos	12,64%
De 41 a 50 anos	17,88%
De 51 a 60 anos	19,06%
De 61 a 70 anos	25,79%
De 71 a 80	14,31%
Acima de 80 anos	1,72%
Não informado	0,33%

Observa-se que a maior parte dos consumidores atendidos pelos Procons Municipais estão nas faixas acima de 50 anos (60,88%).

Infere-se, assim, que os mais jovens optam por formalizar suas reclamações por meios digitais (diretamente no site do Procon SP), enquanto a população de idade mais avançada escolhe o atendimento pessoal, na maior parte das vezes em virtude de limitações tecnológicas. É possível observar, portanto, que na listagem das empresas reclamadas no Procon SP, 4 (quatro) dentre os 10 (dez) fornecedores mais demandados estão relacionados ao comércio digital (1º YEESCO, 3º HURB TECHNOLOGIES, 4º MERCADO LIVRE e 8ª IFood). Quem utiliza os meios digitais para aquisição de produtos e serviços, opta por tais meios para a formalização de suas reclamações, quando necessário.

**Das 10 empresas mais reclamadas nos Procons Municipais, 6 são da área de Assuntos Financeiros:**

1ª BRADESCO	5ª SANTANDER
2ª ITAU UNIBANCO	8ª MERCANTIL DO BRASIL
4ª BMG	10ª AGIBANK

Compreende-se, portanto, que a população atendida pelos Procons Municipais, além de eventuais dificuldades com os meios digitais, é também grandemente afetada por problemas relacionadas a sua renda. Uma quantidade preocupante das reclamações nos Procons Municipais está ligada a assuntos financeiros, afetando principalmente a população mais idosa.

Dos fornecedores listados acima, as reclamações estão relacionadas principalmente a:

Assunto	Problemas
Cartão de crédito/Cartão de loja	Clonagem, fraude, furto e roubo. Cobrança de compra/saque não reconhecido / Contestação de cobrança. Cobrança indevida. Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado.
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	Crédito Consignado; Demais Empréstimos e Financiamentos. Cobrança de compra/saque não reconhecido / Contestação de cobrança; Cobrança indevida; Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado.

Outro ponto de destaque são as demandas que versam sobre **dificuldade na renegociação (3,7%)**. A Lei 14.181/21 trouxe para o Código de Defesa do Consumidor normas relacionadas à prevenção e tratamento do superendividamento. O artigo 6º do referido diploma legal, que indica o rol de direitos básicos do consumidor, foi aprimorado, especificamente com a inclusão de direito à *“garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas”*.

Observa-se que a dificuldade para a negociação de débitos é abrangente, ocorre em todas as empresas mais reclamadas, e destaca a resistência dos fornecedores diante da inovação da Lei.

Apesar da existência de políticas positivas de parcelamento de dívidas, não está consolidada a prática da repactuação de contratos de crédito que são incompatíveis com a renda e com a capacidade de pagamento do consumidor, e adequadas formas de negociação, ao contrário, as empresas têm exigências para parcelamentos que não permitem o efetivo cumprimento dos acordos.

Outro tema relacionado à Lei 14.181/21 é a recusa do segmento no cumprimento do artigo 54F introduzido no Código de Defesa do Consumidor, que prevê o direito à **suspensão do contrato conexo ou coligado** (de financiamento, por exemplo) quando observados problemas com o contrato principal.

### **3ª colocação: SABESP**

Os registros em face da empresa se concentram em municípios nos quais presta seus serviços de abastecimento de água e saneamento básico. Além das demandas trabalhadas pelo Procon SP, há atendimentos registrados pelos Procons de Aguai, Arujá, Bariri, Francisco Morato, Franco da Rocha, Guarulhos, Itupeva, Lins, Mauá, Mongaguá, Santo André, São Bernardo do Campo, São Carlos, São João da Boa Vista, Taubaté e Ubatuba.

As demandas, em sua maioria são referentes a cobranças de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados; cobrança indevida, cobrança em desacordo com a utilização, dificuldade de renegociação e negativação indevida.

Aqui também se verifica o mesmo problema apontado nas empresas do setor financeiro: a dificuldade na renegociação/parcelamento de dívida, que em relação a Sabesp representa 15,2% das reclamações registradas nos Procons Municipais.

### **6ª colocação: EDP BRASIL**

Empresa concessionária de energia elétrica cujos serviços estão circunscritos a 28 municípios do estado de São Paulo. Houve registro de reclamações de consumidores atendidos nos Procons de Guarulhos, Jacareí, São Carlos e Taubaté. Atrai a atenção o fato de empresa que presta seus serviços em apenas 28 cidades figurar como 6ª mais reclamada no ranking dos Procons Municipais.

80% das demandas em face da empresa versam sobre questões financeiras, sendo as principais:

- Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
- Cobrança indevida
- Cobrança por serviço não fornecido / em desacordo com a utilização / fora do prazo

Também em relação a este fornecedor há quantidade significativa de registros relacionados à dificuldade na renegociação / parcelamento de dívida, que representaram 9,5% do total de reclamações contra a empresa nos Procons Municipais.

**7ª colocação: CLARO/ NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)**

As reclamações contra esse grupo comercial versam sobre a qualidade dos serviços (internet fixa e móvel e telefonia fixa e móvel) e questões relacionadas a cobranças, ainda que em menor proporção. Também em relação a este fornecedor, portanto, há reclamações relacionadas a assuntos financeiros.

**9ª colocação: CASAS PERNAMBUCANAS**

A despeito de ser conhecida como comerciante, principalmente, de roupas e artigos de cama, mesa e banho, as reclamações registradas decorrem de falhas na cobrança do cartão de crédito emitido pela loja: cobrança de compra ou saque não reconhecido, e contestação de cobrança.

**Entidades Associativas**

Importante salientar que 10 das 50 empresas mais reclamadas junto aos Procons Municipais são entidades associativas que efetuam descontos, em geral não autorizados ou não solicitados, nos benefícios dos pensionistas do INSS. Juntas, essas empresas foram responsáveis por 11,9% do total de reclamações. Considerando que os reclamantes sequer reconhecem os fornecedores e não efetuaram as contratações, acabam por não desfrutar de eventuais benefícios que possam ser oferecidos. Muitas vezes, o consumidor comparece ao Procon para solicitar auxílio quanto aos descontos em seu benefício previdenciário, cujo motivo desconhecem.

Também é importante frisar que as demandas referentes às empresas desse setor não tratam de aspectos associativos, são flagrantes cobranças indevidas e indicativos de acesso e uso indevido de dados pessoais de número expressivo de consumidores de maior vulnerabilidade, beneficiários da previdência social.

Os vários casos semelhantes em muitas localidades também apontam para eventuais fraudes que motivaram a orientação aos Procons conveniados para, além de trabalharem a demanda no âmbito do Procon, oficiarem o INSS e Ministério Público, comunicando esse grave problema coletivo.

## RANKING DOS 10 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS

### POR PERCENTUAL DE NÃO ATENDIDAS - PROCONS MUNICIPAIS SP

Apesar da tentativa que o consumidor faz diretamente com o fornecedor para solução de seu problema, bem como da possibilidade dada ao fornecedor pelos Procons para solução do problema na fase preliminar, com envio da CIP, muitos atendimentos que poderiam ter sido resolvidos nessa primeira etapa não o são, e acabam necessitando de abertura de Processo Administrativo.

A seguir, temos o ranking com o recorte das 10 empresas mais reclamadas, por percentual de processos administrativos que, embora evidenciem o direito do consumidor, não foram atendidos pelas empresas.

Os fornecedores que deixam de aproveitar a via administrativa, com duas instâncias para resolutividade de problemas reais analisados nos Procons, colaboram de forma direta para aumento da judicialização, contrariamente às políticas públicas de solução consensual de conflitos estimuladas pelo Poder Público, com evidentes impactos sociais negativos.

Fornecedor	Total	% Não Atendidas	Posição no Ranking Geral
1º AGIBANK	235	68,5%	10ª
2º MERCANTIL DO BRASIL	250	61,2%	8ª
3º CASAS PERNAMBUCANAS	242	57,4%	9ª
4º ITAÚ UNIBANCO	505	52,9%	2ª
5º SANTANDER	346	52,3%	5ª
6º BMG	445	50,6%	4ª
7º EDP BRASIL	305	48,9%	6ª
8º BRADESCO	637	40,5%	1ª
9º SABESP	484	26,9%	3ª
10º CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	253	15,8%	7ª

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral dos Procons Municipais

O AGIBANK figura em décimo lugar no Ranking Geral dos Procons Municipais, mas quando considerado índice de solução, a empresa salta para o primeiro lugar, já que deixou de atender 68,5% das demandas de seus consumidores, devidamente respaldadas. Situação semelhante é a do MERCANTIL DO BRASIL, que no ranking geral figura na oitava posição, mas considerando que

deixou de atender 61,2 % das reclamações, salta para a segunda posição. Ambos foram muito reclamados por problemas na concessão de crédito consignado e empréstimos pessoais aos consumidores, pensionistas e aposentados.

Problemas referentes a contratos consignados, refinanciamento não autorizados e inclusão indevida de seguros se somam à concessão de empréstimos pessoais com altíssimas taxas de juros (acima de 20% ao mês) descontados das contas-correntes em que são depositados os benefícios previdenciários, em situações onde muitas vezes o consumidor tinha margem para fazer um empréstimo consignado, com taxas bem menores. Alguns contratos de empréstimo pessoal apresentam cláusulas abusivas de restrição à portabilidade do pagamento da aposentadoria para outro banco durante a vigência da operação, o que a legislação não permite.

É fato que outras instituições financeiras têm gerado reclamações e sérios problemas para os consumidores idosos e beneficiários da previdência, sobretudo em relação ao crédito consignado, mas sublinhamos a conduta desses dois fornecedores, que além de acentuar os problemas já existentes, não resolvem as demandas geradas nos Procons Municipais, sem responder às notificações ou justificando contratações não regulares, atitudes contrárias à prevenção ao superendividamento e crédito responsável, previstos na legislação.