

CADASTRO DE  
RECLAMAÇÕES

FUN  
DAMEN  
TADAS  
2014

**PROCON**  
DF

**GDF**

**Secretaria de Estado**  
de Justiça e Cidadania

DI

“Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo **divulgá-lo** pública e anualmente.

A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.”

Artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor

VUL

GAR

# DECIDIR

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas contempla os registros de reclamações de consumidores que tiveram seus direitos violados, objetivando a educação de fornecedores e consumidores e a prevenção de relações de consumo frustradas. Os números contidos neste relatório são de grande utilidade pública, pois podem auxiliar o consumidor a tomar uma **decisão** mais acertada no ato da compra.

# RE

**Reclamação fundamentada** é aquela que, após passar por uma análise jurídica, é considerada procedente, ou seja, o pleito ou reclamação do consumidor tem fundamento e segue os trâmites previstos em lei.

# CLA

# MIAR

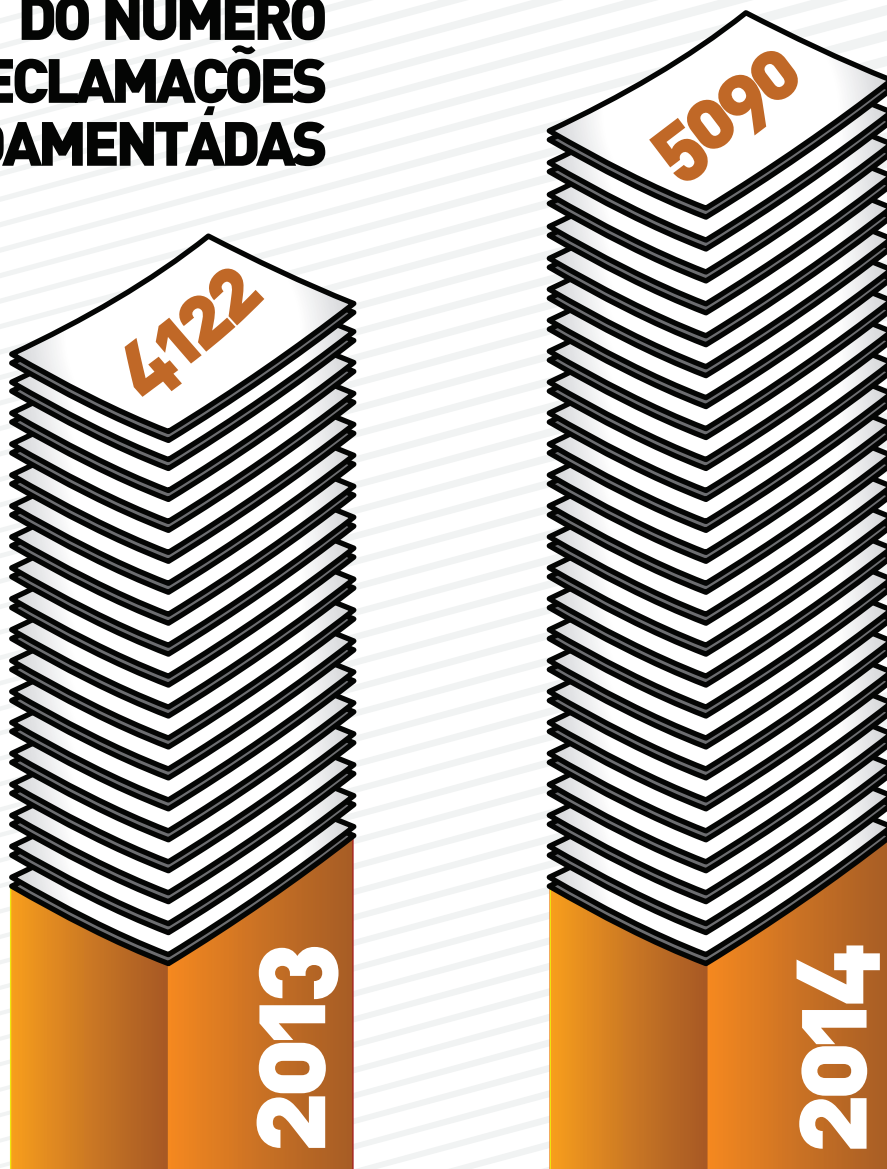
# A

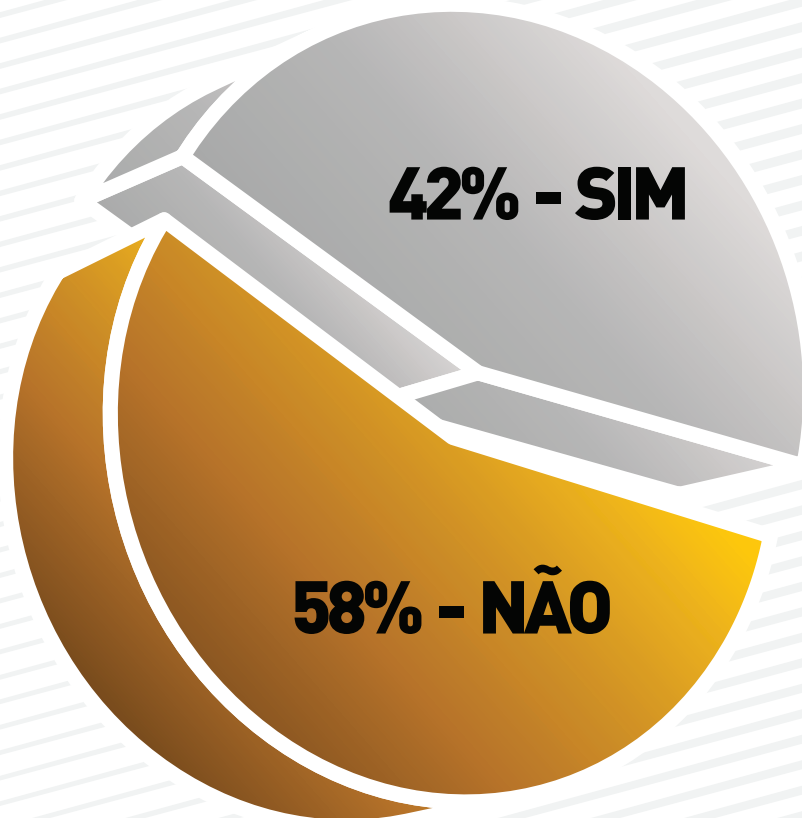
Aquelas reclamações que consideradas fundamentadas passam por mais um processo. Após receberem uma notificação, as empresas têm direito ao contraditório e ampla defesa. Com base em suas respostas e na análise dos fatos, sabe-se se ela **atendeu** ou não ao pedido do consumidor.

# TEN

# DER

# COMPARATIVO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS





**RECLAMAÇÕES  
ATENDIDAS E NÃO ATENDIDAS  
NO ANO DE 2014**

# AS MAIS RECLAMADAS




em número absoluto

## **RECLAMAR**

Pedir com exigência  
Reivindicar  
Protestar

Dicionário Priberam  
da Língua Portuguesa



POSIÇÃO	FORNECEDOR / EMPRESA		Nº RECLAMAÇÕES
1		BANCO DO BRASIL SA	158
2		CARLOS SARAIVA IMPORT. E COMERCIO LTDA	153
3		QUALICORP ADMINIST. DE BENEFICIOS	148
4		OI MÓVEL S/A	120
5		GLOBAL VILLAGE TELECOM SA	114
6		OI SA	99
7		VIA VAREJO S/A	88
8		AMERICEL S/A	86
9		TIM CELULAR SA	86
10		BANCO BMG SA	73

Pos.	Razão Social	Atendidas	Não Atendidas	Total	Resolutividade
1	BANCO DO BRASIL SA	41	117	158	26%
2	CARLOS SARAIVA IMP. E COM. LTDA	41	112	153	27%
3	QUALICORP ADMIN.DE BENEFICIOS	28	120	148	19%
4	OI MÓVEL S/A	79	41	120	66%
5	GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A	74	40	114	65%
6	OI S.A	63	36	99	64%
7	VIA VAREJO S/A	52	36	88	59%
8	AMERICEL S/A	43	43	86	50%
9	TIM CELULAR S.A	56	30	86	65%
10	BANCO BMG SA	28	45	73	38%
11	VIVO S.A	57	12	69	83%
12	SAMSUNG ELET. DA AMAZON LTDA	46	20	66	70%
13	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	30	35	65	46%
14	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	27	34	61	44%
15	BANCO ITAUCARD S.A	38	17	55	69%

# AS QUE MENOS ATENDERAM

**em número e  
porcentagem de reclamações**











## **ATENDER**

Resolver, transformar

Achar a solução

Reduzir, mudar, determinar

Dicionário Priberam  
da Língua Portuguesa

POSIÇÃO	FORNECEDOR / EMPRESA		Nº RECLAMAÇÕES	Nº RESOLUTIVIDADE
1		INCORPORACAO BORGES LANDEIRO GARDEN LTDA	42	0%
2		NEON DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA	27	7%
3		SBF COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA	10	10%
4		BROOKFIELD MB EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S/A	25	12%
5		PS PADRAO ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS LTDA	16	13%
6		GOLDEN CROSS ASSISTÊNCIA INTERNACIONAL DE SAUDE LTDA	23	13%
7		SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAUDE	38	13%
8		C&A MODAS LTDA	13	15%
9		MRV ENGENHARIA E PARTICIPAÇÕES S.A	12	17%
10		NOVA PONTOCOM COMERCIO ELETRONICO S.A	16	19%

# AS QUE MAIS ATENDERAM

em número e  
porcentagem de reclamações











## **ATENDER**

Resolver, transformar

Achar a solução

Reduzir, mudar, determinar

Dicionário Priberam  
da Língua Portuguesa

POSIÇÃO	FORNECEDOR / EMPRESA		Nº RECLAMAÇÕES	Nº RESOLUTIVIDADE
1		GROUPON SERVICOS DIGITAIS LTDA	24	92%
2		VIRGINIA SURETY COMPANHIA DE SEGURO DO BRASIL	12	92%
3		ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA	13	85%
4		VIVO S.A	69	83%
5		PHILIPS DO BRASIL LTDA	17	82%
6		DECOLAR.COM LTDA	20	75%
7		BV FINANCEIRA S/A CREDITO FINANC E INVESTIMENTO	16	75%
8		BRITÂNIA ELETRODOMÉSTICOS LTDA	12	75%
9		CAESB	15	73%
10		INSTITUTO NEXTEL	15	73%



Acesse o

# RELATÓRIO COMPLETO

com todas as empresas e seus números:

[www.procon.df.gov.br/fundamentadas2014](http://www.procon.df.gov.br/fundamentadas2014)

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES

# FUNDAMENTADAS

**PROCON**  
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DF

**GDF**

Secretaria de Estado  
de Justiça e Cidadania