



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

2022

Brasília - março 2023

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é o cadastro formado pelas Reclamações finalizadas pelo PROCON/DF de acordo com os dados do *Sindec*¹ e do *Proconsumidor*², em um período de 12 meses.

Por força do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, a elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas é um dever de todos os órgãos públicos de defesa do consumidor, conforme se nota a seguir:

Art. 44. 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.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas não é um ranking de fornecedores punidos pelos PROCON/DF, uma vez que a decisão de cadastro é relativa à classificação da reclamação como Fundamentada Atendida ou Fundamentada Não Atendida e não se confunde com a decisão de mérito.

2. CONCEITO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

Configura como Fundamentada a Reclamação que demonstre:

- a) a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor);
- b) existência de relação de consumo;
- c) suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança;
- d) não ter sido prontamente solucionada pelo fornecedor.

Para se configurar uma Reclamação como Fundamentada é necessária a existência de verossimilhança (*fumus boni iuris*) no problema relatado pelo consumidor, não sendo exigida a comprovação inequívoca da lesão.

Caso a comprovação inequívoca fosse condição para reconhecimento da fundamentação da Reclamação, isso por certo inviabilizaria a edição do Cadastro, pois como sabemos o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e esta fragilidade por muitas vezes consiste exatamente na dificuldade de demonstrar ter sido vítima de uma lesão causada por um fornecedor.

¹ Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

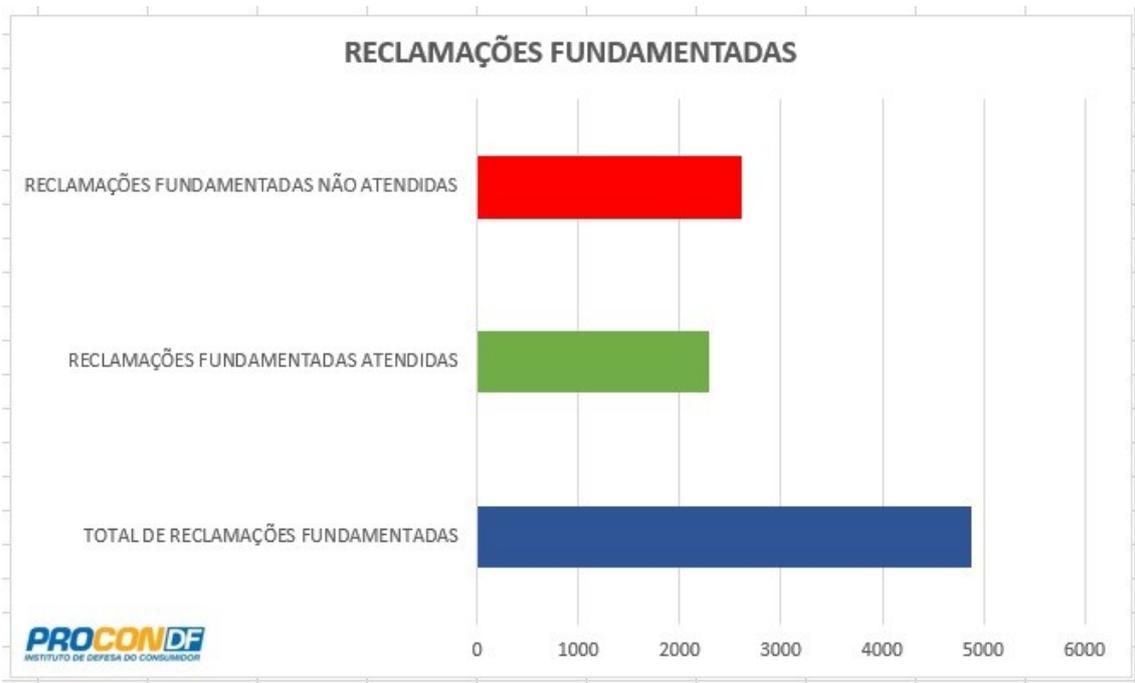
² Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor



Devemos destacar ainda que a decisão sobre a fundamentação ou não da Reclamação tem como finalidade exclusivamente a elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas e não tem caráter sancionatório.

3. CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

No ano de 2022, foram analisadas 4.885 Reclamações Fundamentadas nos sistemas *Sindec* e *Proconsumidor*, sendo 2.284 Reclamações Fundamentadas Atendidas e 2.604 Reclamações Fundamentadas Não Atendidas, com índice de resolutividade médio apurado de 46,75%.



Cumprе esclarecer que o índice de resolutividade de Reclamações Fundamentadas abaixo dos 100% não indica ausência de prestação de serviço eficaz pelo PROCON/DF. A resolutividade da Reclamação depende do ajuste de vontade entre o fornecedor e o consumidor, cabendo a este Instituto, por meio das áreas operacionais, intermediar a relação de consumo e a respectiva demanda, propondo o seu equilíbrio e a sua harmonização. Entretanto, a resolução prática da Reclamação dependerá da ação das partes, em optarem por resolver amigavelmente o problema objeto do processo administrativo.

Informa-se ainda que o total de Reclamações analisadas para o ano de 2022 é maior do que o total de Reclamações Fundamentadas, uma vez que as Reclamações

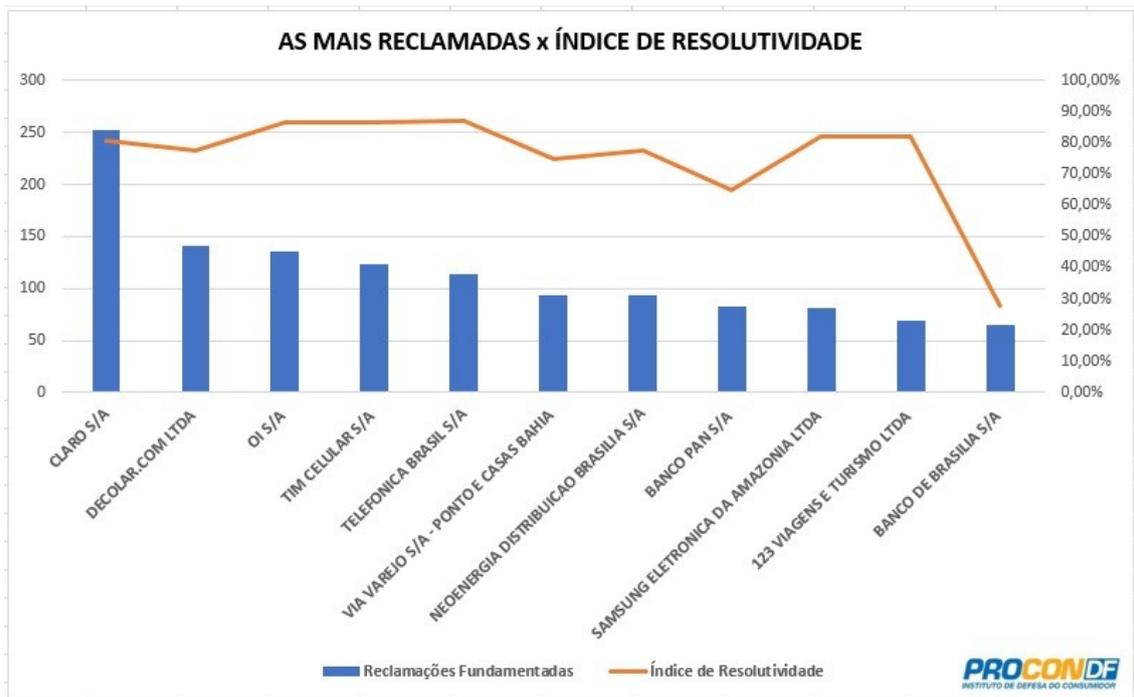
classificadas como Encerradas e Não Fundamentadas não são contabilizadas no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

4. AS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a CLARO S/A, com um total de 253 Reclamações Fundamentadas, sendo 205 classificadas como Fundamentada Atendida e 48 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 80,85%.

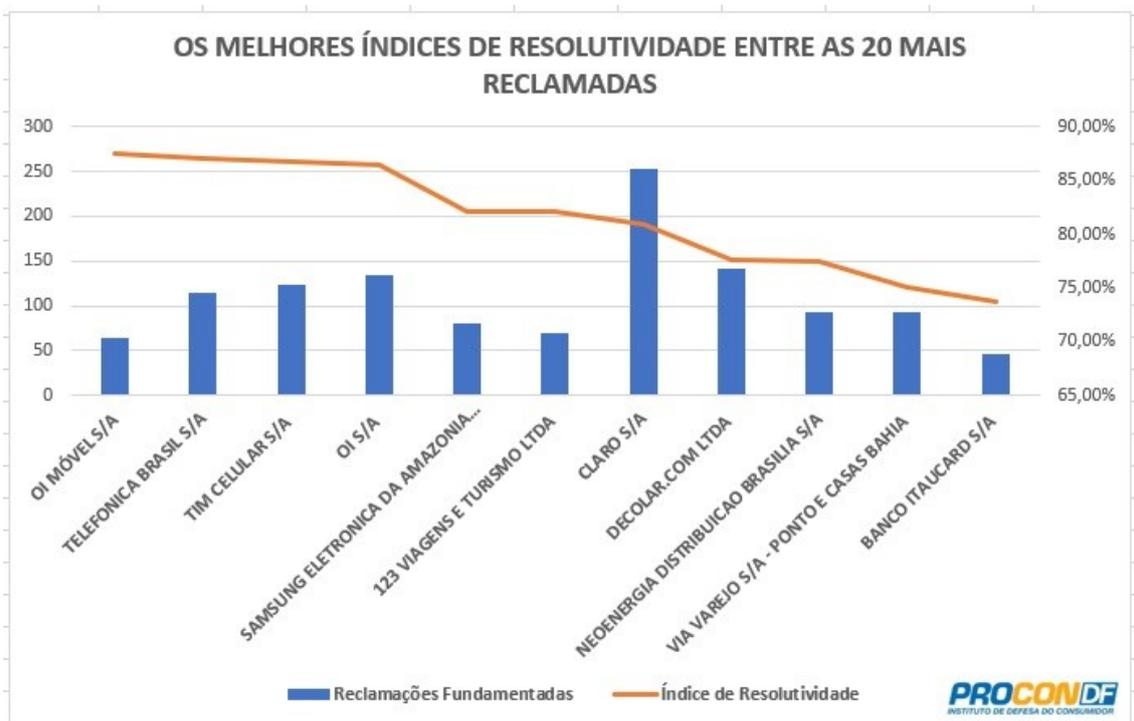


Entre as empresas mais reclamadas, a CLARO S/A foi uma das que obteve um dos melhores índices de resolutividade (80,85%).



5. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - OS MELHORES

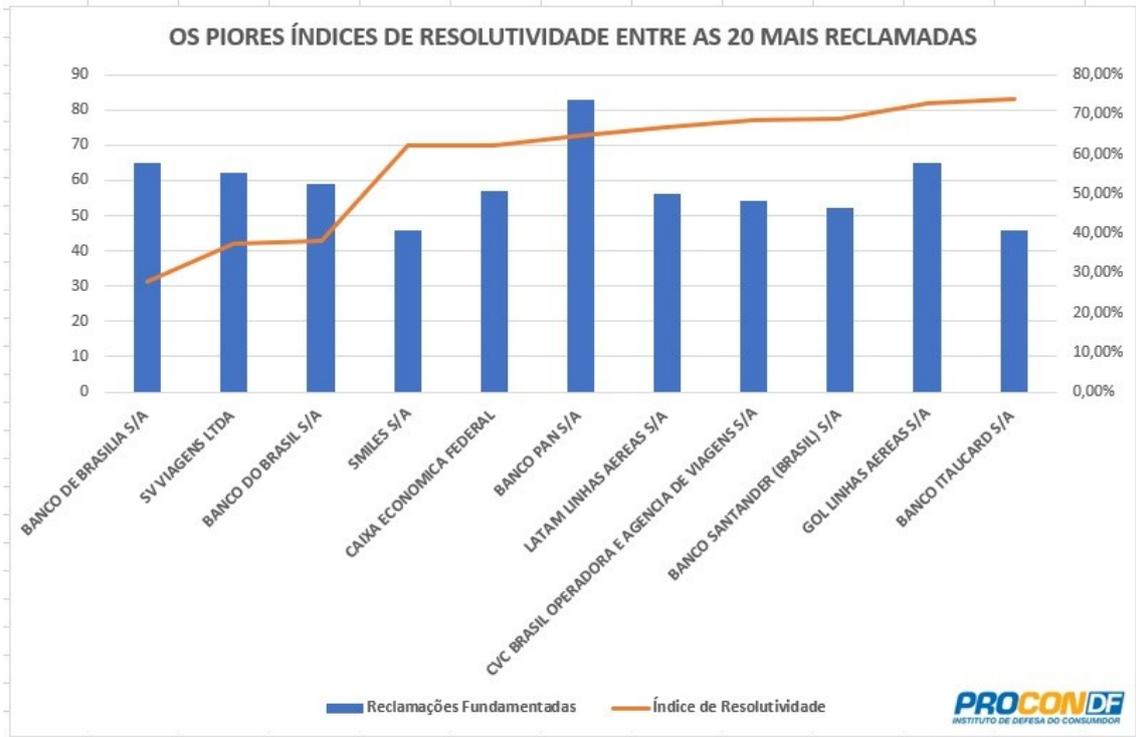
No que concerne ao índice de resolutividade entre os 20 mais reclamados, merece destaque o índice apurado de acima de 85% de resolutividade para os fornecedores OI MÓVEL S/A (87,50%), TELEFÔNICA BRASIL S/A (87,04%), TIM CELULAR S/A (86,79%) e OI S/A (86,41%).





6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE - OS PIORES

No que concerne o índice de resolutividade entre os 20 mais reclamados, os destaques vão para os fornecedores BANCO DE BRASÍLIA S/A (27,78%), SV VIAGENS LTDA (37,50%) e BANCO DO BRASIL S/A (38,10%), todos com índice de resolutividade abaixo de 50%.

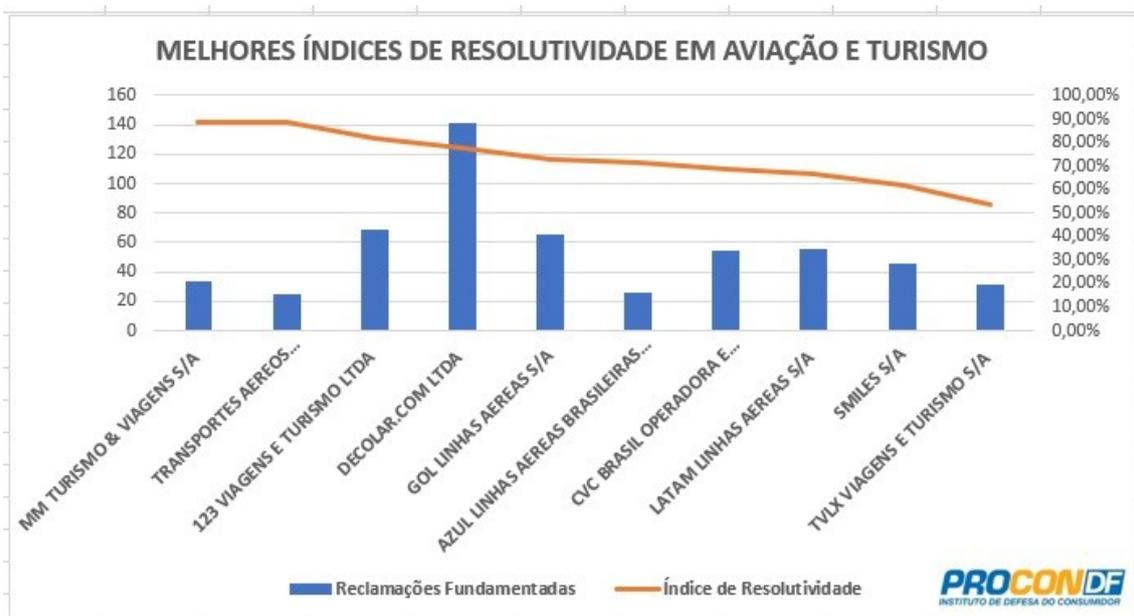


7. AVIAÇÃO E TURISMO

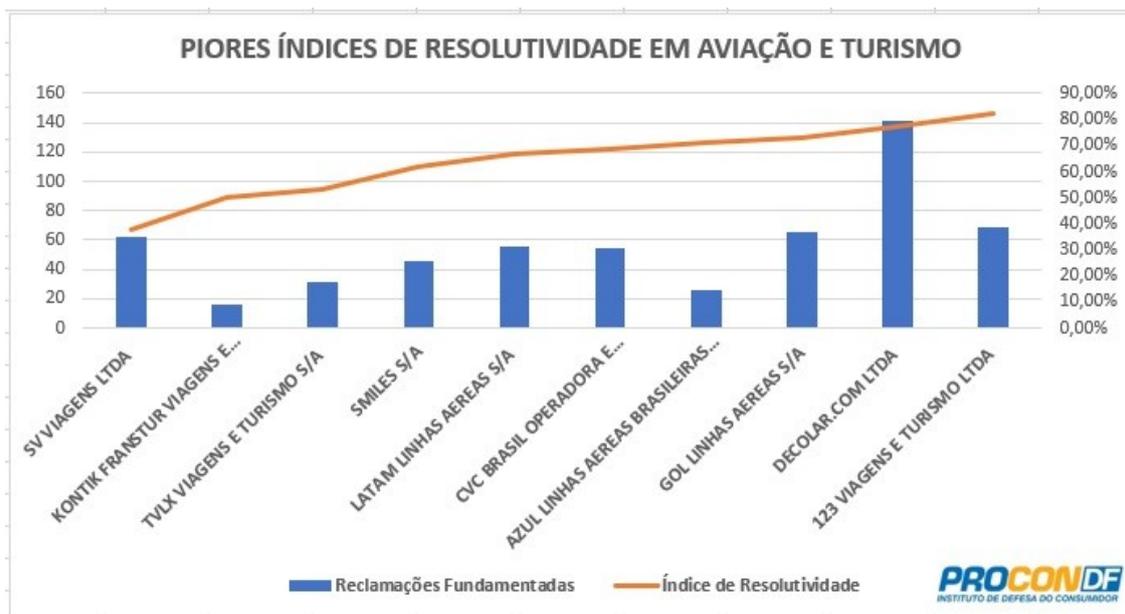
No setor de Aviação e Turismo, em número absoluto, o **fornecedor mais reclamado** foi a DECOLAR.COM LTDA, com um total de 141 Reclamações Fundamentadas, sendo 109 classificadas como Fundamentada Atendida e 32 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 77,59%.



Quanto aos **melhores índices de resolutividade** entre os mais reclamados no setor de Aviação e Turismo, merece destaque o índice apurado de 88,89% dos fornecedores MM TURISMO & VIAGENS S/A e TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A e também o índice de resolutividade de 82,05% do fornecedor 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.



Quanto ao **pior índice de resolutividade** entre os mais reclamados no setor de Aviação e Turismo, o destaque foi o fornecedor SV VIAGENS (37,50%).

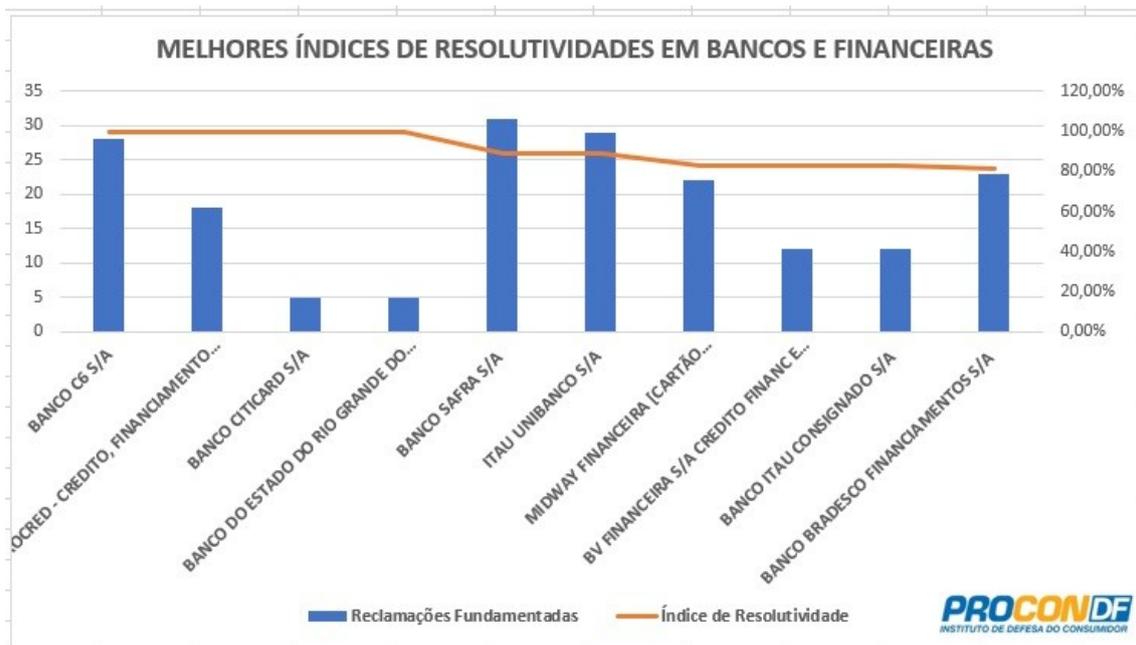


8. BANCOS E FINANCEIRAS

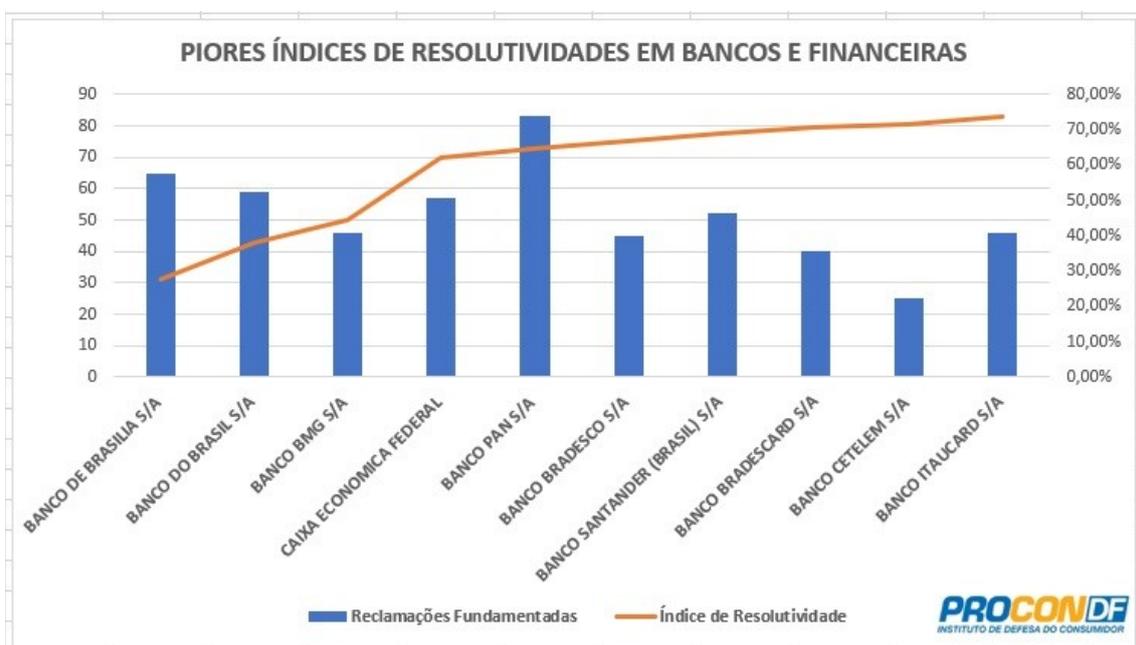
No setor de Bancos e Financeiras, em número absoluto, o **fornecedor mais reclamado** foi o BANCO PAN S/A, com um total de 83 Reclamações Fundamentadas, sendo 54 classificadas como Fundamenta Atendida e 29 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 64,71%.



Quanto aos **melhores índices de resolutividade** entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, merece destaque o índice apurado de 100% dos fornecedores Banco C6 S/A, SOROCRED, Banco CITICARD S/A e BANRISUL, como também o índice de 88,89% do BANCO SAFRA S/A e do ITAÚ UNIBANCO S/A.



Quanto aos **piores índices de resolutividade** entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, os destaques são os fornecedores BANCO DE BRASÍLIA (27,78), BANCO DO BRASIL S/A (38,10%) e BANCO BMG (44,44%), todos com índice de resolutividade abaixo de 50%.



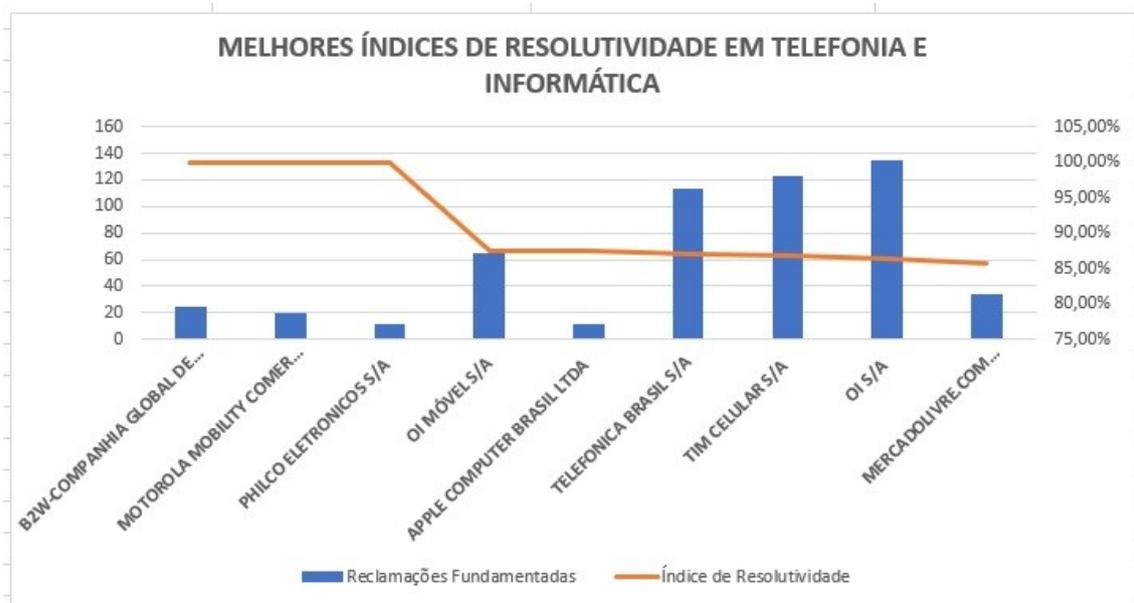
9. TELEFONIA E INFORMÁTICA

No setor de Telefonia e Informática, em número absoluto, o **fornecedor mais reclamado** foi a CLARO S/A, com um total de 253 Reclamações Fundamentais, sendo

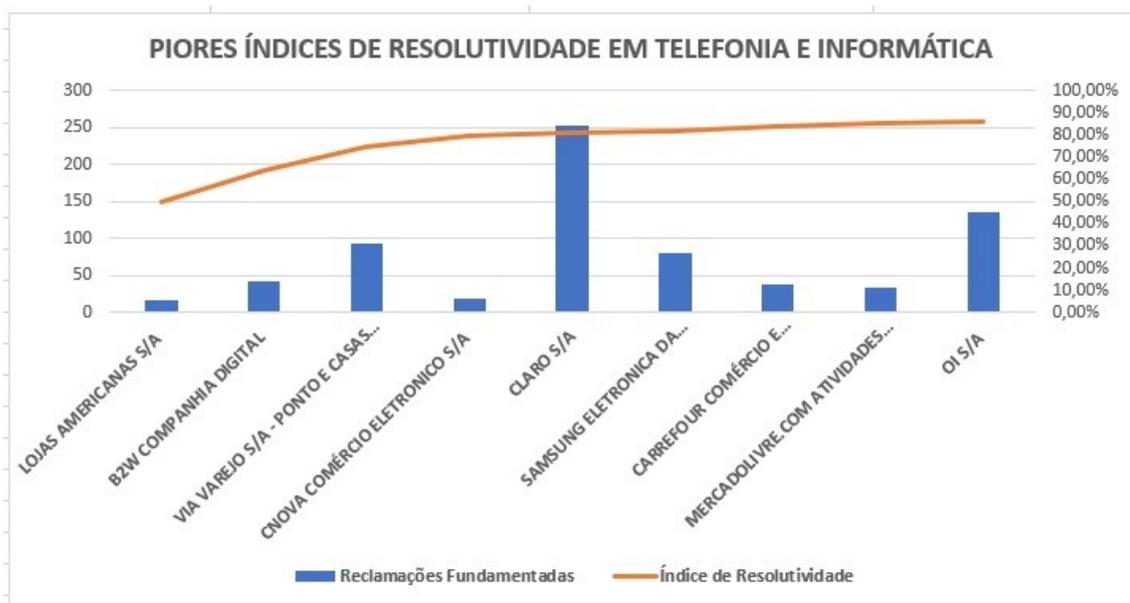
205 classificadas como Fundamentada Atendida e 48 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 80,85%.



Quanto aos **melhores índices de resolutividade** entre os mais reclamados no setor de Telefonia e Informática, merece destaque o índice apurado de 100% dos fornecedores BW2 COMPANHIA GLOBAL DE VAREJO S/A, MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA e PHILCO ELETRÔNICOS S/A.



Quanto ao **pior índice de resolutividade** entre os mais reclamados no setor de Telefonia e Informática, o destaque é a LOJAS AMERICANAS S/A com índice de resolutividade igual a 50%.



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a CLARO S/A, com um total de 253 Reclamações Fundamentadas, sendo 205 classificadas como Fundamentada Atendida e 48 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 80,85%. Os maiores índices de resolutividade entre os fornecedores mais reclamados são oriundos do setor de Telefonia, com destaque para as empresas OI MÓVEL S/A (87,50%), TELEFONICA BRASIL S/A (87,04%), TIM CELULAR S/A (86,79%) e OI S/A (86,41%).

O setor de Telefonia é o que tem mais Reclamações Fundamentadas em número absoluto registradas no PROCON/DF, sendo que os fornecedores CLARO S/A (253), OI S/A (135), TIM CELULAR S/A (123) e TELEFÔNICA BRASIL (114), totalizam 625 Reclamações Fundamentadas, ou seja, 12,80% do total de Reclamações classificadas como Fundamentadas no PROCON/DF para o exercício de 2022. De modo geral, o setor de Telefonia também é o que apresenta índice mais alto de resolutividade das demandas, uma vez que a média do setor é acima de 80% de resolutividade, considerando os fornecedores mais reclamados.

No setor de Aviação e Turismo, as agências e operadoras de turismo³ somadas apresentam um total de 437 Reclamações Fundamentadas, número 254% superior ao das companhias aéreas⁴, que registraram 172 Reclamações Fundamentadas. O

3 DECOLAR, 123 VIAGENS, SV VIAGENS, CVC BRASIL, SMILES, MM TURISMO, TVLX VIAGENS.

4 VRG LINHAS AÉREAS, LATAM AIRLINES, AZUL E TAP.

destaque em número absoluto de Reclamações Fundamentadas relativo a agências e operadoras de turismo é a DECOLAR, que sozinhas foram responsáveis pelo registro de 141 Reclamações Fundamentadas (32,26%), de um total de 437. Quanto às companhias aéreas, os destaques em número absoluto de Reclamações Fundamentadas são os fornecedores GOL Linhas Aéreas (VRG Linhas Aéreas), com 65 Reclamações Fundamentadas e a LATAM Linhas Aéreas, com 56 Reclamações Fundamentadas.

Registre-se, por fim, que o Cadastro de Reclamações Fundamentadas não tem caráter punitivo ou sancionatório, mas visa precipuamente a função educativa e preventiva, trazendo um retrato das Reclamações Fundamentadas registradas pelo PROCON/DF no Exercício de 2022.