



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS
2024

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é o cadastro formado pelas Reclamações classificadas pelo PROCON/DF de acordo com os dados do sistema do PROCONSUMIDOR¹, 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 realizada pela Diretoria Jurídica.

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. Por este motivo ela é considerada uma **decisão de cadastro** e não uma **decisão de mérito**.

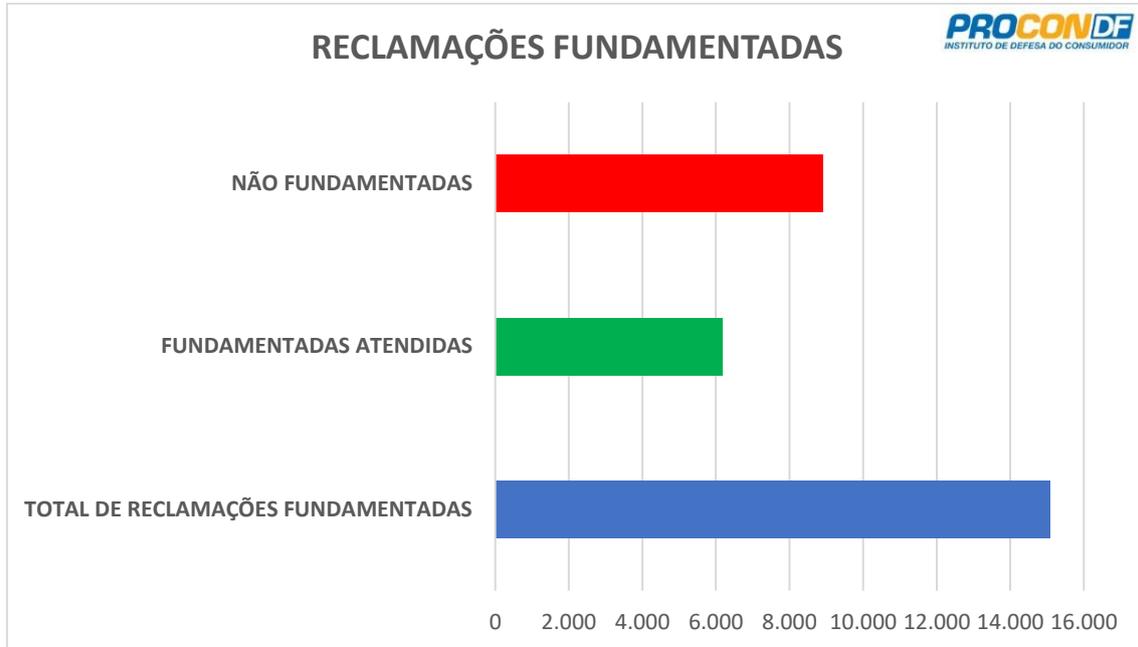
Caso a comprovação inequívoca fosse condição para reconhecimento da fundamentação da Reclamação, isso por certo inviabilizaria a edição do Cadastro, pois como sabemos o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e esta fragilidade por vezes consiste na dificuldade de demonstrar que o consumidor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

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

¹ O PROCONSUMIDOR é o sistema utilizado pela Diretoria de Atendimento para o cadastro de reclamações fundamentadas.

3. CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

No ano de 2024, foram analisadas 15.077 Reclamações Fundamentadas no PROCONSUMIDOR, sendo 6.173 Reclamações Fundamentadas Atendidas e 8.904 Reclamações Fundamentadas Não Atendidas, com índice de resolutividade médio apurado de 33,25%.



Cumpra 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.

Neste aspecto, a decisão de cadastro da Reclamação é realizada pela Diretoria de Atendimento ainda na fase inicial da Reclamação, o que não impede que haja posterior solução da demanda pelo fornecedor ou acordo entre as partes, sem, contudo, ocorrer a reclassificação da reclamação.

Assim, caso a demanda tenha sido classificada como fundamentada não atendida e posteriormente haja acordo, não haverá alteração da classificação inicial. Por este motivo, uma Reclamação que seja classificada como Fundamentada Não Atendida poderá ter um resultado positivo, como o acordo entre as partes ou o atendimento do pedido inicial do consumidor.

Deve-se ressaltar ainda que o total de atendimentos do PROCON/DF realizados no ano de 2024 não é composto apenas pelas Reclamações Fundamentadas, uma vez

que as Reclamações classificadas como Encerradas e Não Fundamentadas não são contabilizadas no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, bem como as Denúncias encaminhadas à Diretoria de Fiscalização também não compõem o ranking.

4. AS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi o BRB – BANCO REGIONAL DE BRASÍLIA S/A, com um total de 538 Reclamações Fundamentadas, sendo 164 classificadas como Fundamenta Atendida e 374 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 30,48%.

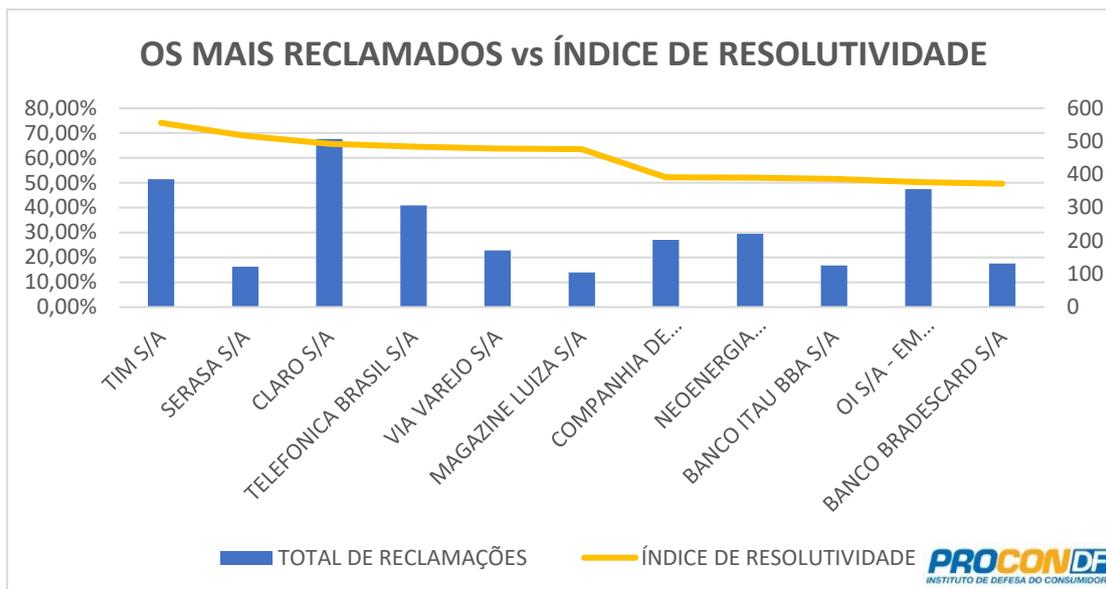


Entre as empresas mais reclamadas, isto é, com mais de cem reclamações registradas no ano, a TIM S/A foi a que obteve o melhor índice de resolutividade (74,09%), ao passo que o fornecedor 123 Milhas figurou com o pior índice de resolutividade (12,53%), impulsionado pelo aumento de registro de reclamações em virtude de suspensão de pacotes turísticos e de voos da linha promocional. Visando a proteção de consumidores, o PROCON/DF suspendeu a operação da 123 Milhas no Distrito Federal² no ano de 2023, entretanto, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios deferiu liminar para suspender os efeitos da decisão do PROCON/DF.

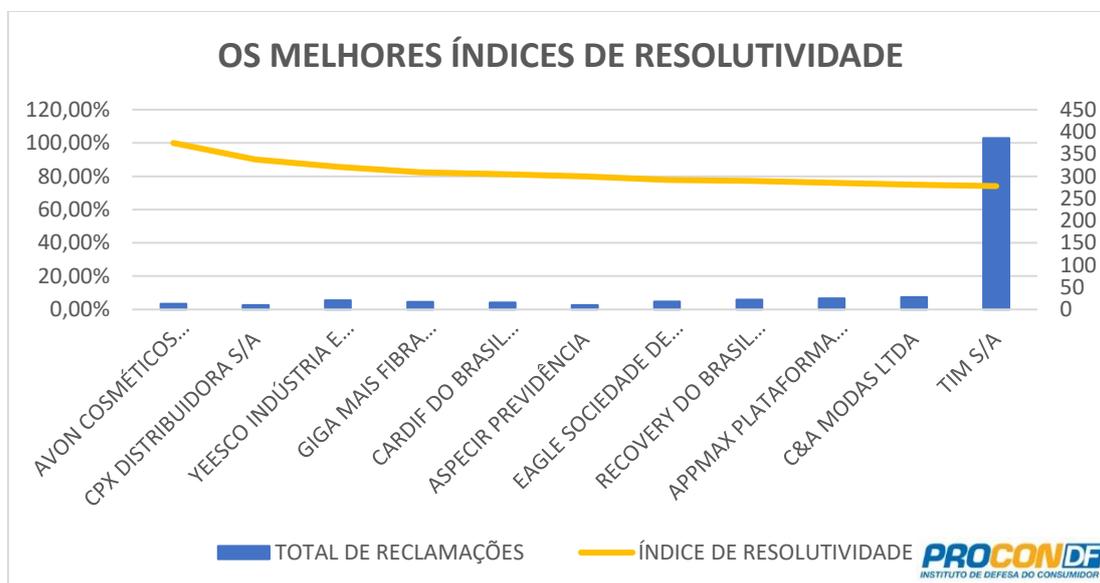
5. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE – OS MELHORES

Quanto aos melhores índices de resolutividade entre os fornecedores mais reclamados, merecem destaque os índices apurados pelos fornecedores TIM S/A (74,09%), SERASA S/A (68,85%), CLARO S/A (65,68%) e TELEFÔNICA BRASIL S/A (64,50%) e VIA VAREJO S/A (63,74%).

² <https://www.procon.df.gov.br/procon-suspende-operacao-da-123-milhas-no-distrito-federal/>



Entre os fornecedores que compuseram o Cadastro de Reclamações Fundamentadas³, os melhores índices de resolatividade foram das empresas AVON COSMÉTICOS LTDA (100%), CPX DISTRIBUIDORA S/A (90%), YEESCO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA (85,71%), GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S/A (82,35%) e CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A (81,25%).

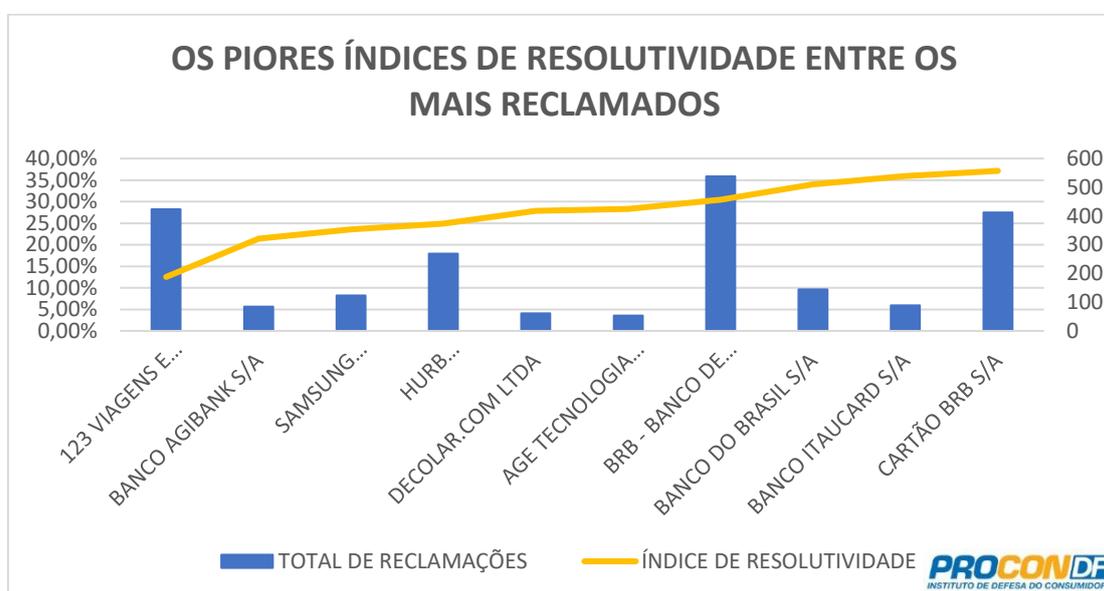


³ Para efeitos gráficos e didáticos, considerou-se apenas os fornecedores com mais de 10 reclamações no ano de 2024, entretanto, o relatório completo de todas as empresas está disponível no site do PROCON/DF.

6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE – OS PIORES

Quanto aos piores índices de resolutividade, considerando os fornecedores entre 10 e 50 reclamações, os destaques negativos vão para as empresas MA INTERMEDIÇÃO E COMÉRCIO DE VEICULOS LTDA; IKEG TRADING LTDA; HOLLANDA & DIOGENES LTDA; INSTITUTO PROFISSIONALIZANTE DE BRASÍLIA LTDA; NG3 BRASÍLIA CONSULTORIA E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA e P.R.V. DE MORAES CARDOSO CURSOS PROFISSIONALIZANTES EIRELI, todas com 0% de resolutividade.

Quanto aos piores índices de resolutividade, considerando os fornecedores com mais de 50 reclamações, os destaques negativos vão para as empresas 123 MILHAS (12,53%), BANCO AGIBANK S/A (21,43%), SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA (23,58%), HURB TECHNOLOGIES S/A (24,91%) e DECOLAR.COM LTDA (27,87%), todas com índice de resolutividade abaixo de 30%.

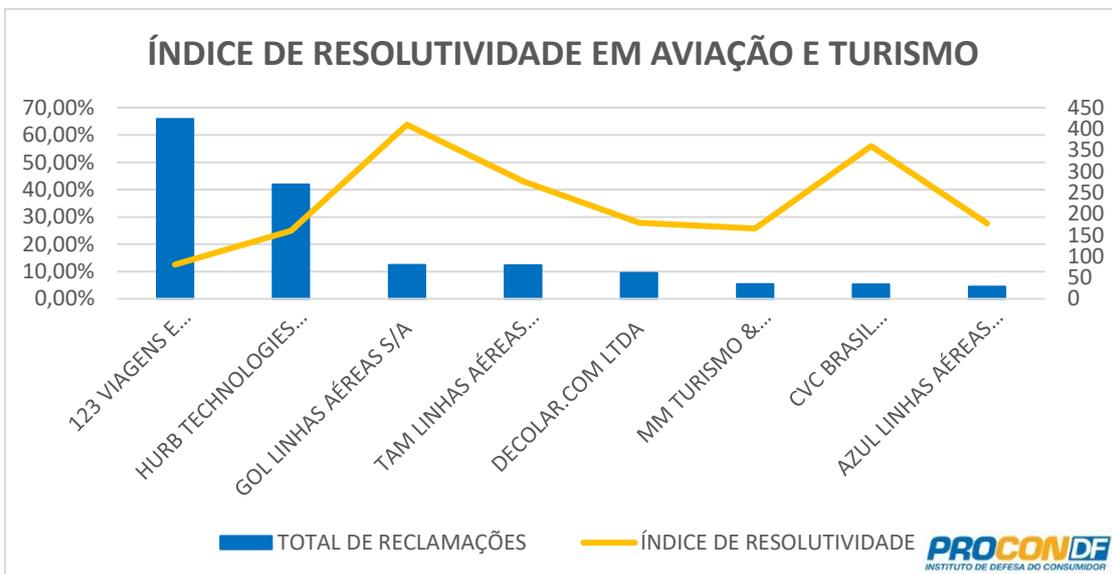


7. AVIAÇÃO E TURISMO

No setor de Aviação e Turismo, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a 123 MILHAS, com um total de 423 Reclamações Fundamentadas, sendo 53 classificadas como Fundamenta Atendida e 370 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 12,53%, o pior entre os fornecedores do setor de Aviação e Turismo.



Quanto aos melhores índices de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Aviação e Turismo, merece destaque o índice apurado dos fornecedores GOL LINHAS AÉREAS S/A (63,75%) e CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A (55,88%), os únicos acima do patamar de 50% de resolutividade.



Quanto ao pior índice de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Aviação e Turismo, o destaque negativo foi o fornecedor 123 MILHAS (12,53%).

8. BANCOS E FINANCEIRAS

No setor de Bancos e Financeiras, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi o BRB – BANCO DE BRASÍLIA S/A, com um total de 538 Reclamações

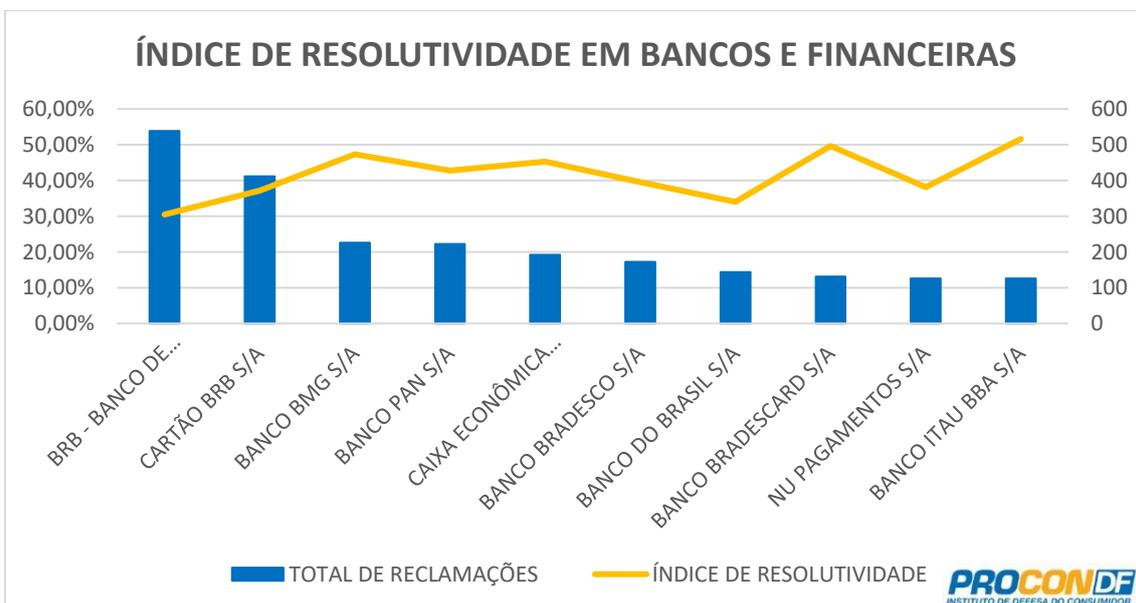
Fundamentadas, sendo 164 classificadas como Fundamenta Atendida e 374 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 30,48%.

Na segunda posição entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, aparece o fornecedor CARTÃO BRB S/A, com um total de 412 Reclamações Fundamentadas, sendo 153 classificadas como Fundamenta Atendida e 259 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 37,14%.

Nota-se que o BRB, tanto o Banco quanto o Cartão, são de longe os mais reclamados na área financeira junto ao PROCON/DF e isso se deve, em parte, ao fato da forte presença do funcionalismo público em Brasília e também do alto índice de endividamento da população do Distrito Federal.



Quanto aos melhores índices de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, nenhum merece destaque, mas o que teve o melhor desempenho foi BANCO ITAU BBA S/A (51,59%) e o segundo melhor foi o BANCO BRADESCARD S/A (49,62%).



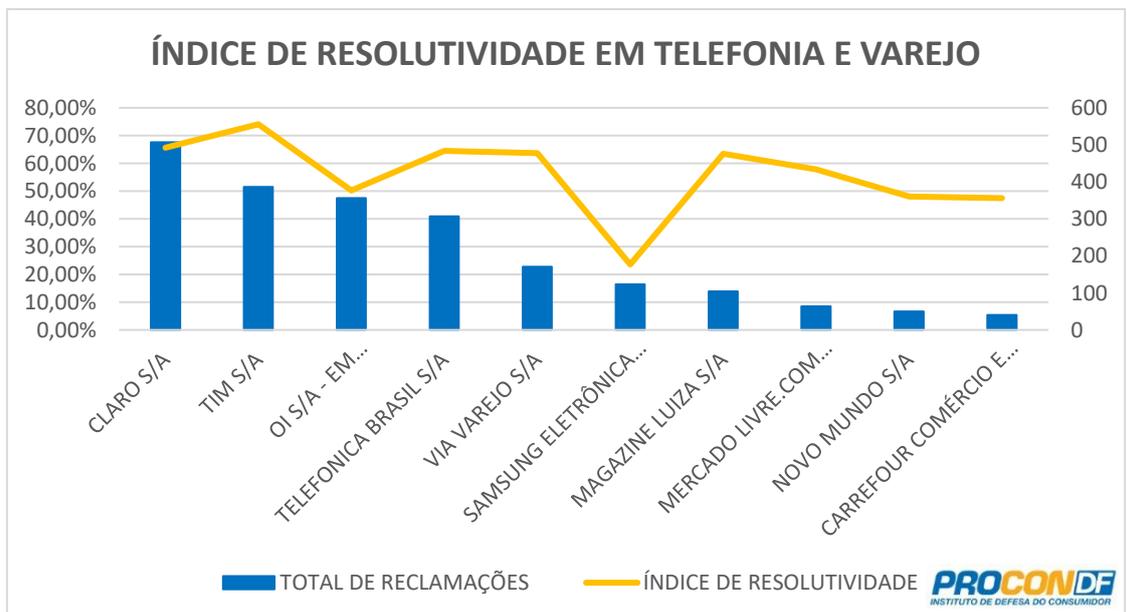
Quanto aos piores índices de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, os destaques negativos são as empresas BRB - BANCO DE BRASÍLIA (30,48%), BANCO DO BRASIL S/A (34,03%), CARTÃO BRB S/A (37,41%) e NU PAGAMENTOS S/A (38,10%), todos com índice de resolutividade abaixo de 40%.

9. TELEFONIA E VAREJO

No setor de Telefonia e Varejo, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a CLARO S/A, com um total de 507 Reclamações Fundamentadas, sendo 333 classificadas como Fundamenta Atendida e 174 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 65,68%.



Quanto aos melhores índices de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Telefonia e Varejo, merece destaque o índice dos fornecedores TIM S/A (74,09%), CLARO S/A (65,68%), TELEFONICA BRASIL S/A (64,50%) e VIA VAREJO S/A (63,74%), todos acima do incide de resolutividade de 60%.



Quanto ao pior índice de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Telefonia e Varejo, o destaque negativo é a SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA, com índice de resolutividade igual a 23,58%, o único abaixo do índice de resolutividade de 30% entre os mais reclamados neste setor.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi o BRB – BANCO DE BRASÍLIA S/A, com um total de 538 Reclamações Fundamentadas, sendo 164 classificadas como Fundamenta Atendida e 374 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 30,48%, seguido pela CLARO S/A, com um total de 507 Reclamações Fundamentadas, sendo 333 classificadas como Fundamenta Atendida e 174 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 65,68%.

Em regra, os maiores índices de resolutividade entre os fornecedores mais reclamados são oriundos do setor de Telefonia, com destaque para as empresas TIM S/A (74,09%) e CLARO S/A (65,68%). Na área de Varejo, o destaque fica por conta do fornecedor VIA VAREJO S/A (63,74%).

Por sua vez, o fornecedor 123 MILHAS figurou com o pior índice de resolutividade (12,53%) dentre as mais reclamadas.

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 (507), TIM S/A (386), OI S/A (356) e TELEFÔNICA BRASIL (307), totalizam 1.556 Reclamações Fundamentadas, ou seja, 10,32% do total de Reclamações classificadas como Fundamentadas no PROCON/DF para o exercício de 2024. 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 65% de resolutividade, considerando os fornecedores mais reclamados.

No setor de Aviação e Turismo, as agências e operadoras de turismo somadas apresentam um total de 822 Reclamações Fundamentadas, número 437% superior ao das companhias aéreas⁴, que registraram 188 Reclamações Fundamentadas. O destaque em número absoluto de Reclamações Fundamentadas relativo a agências e operadoras de turismo é a 123 MILHAS, que sozinha foi responsável pelo registro de 423 Reclamações Fundamentadas de um total de 822. Se somada ao HURB TECHNOLOGIES S/A, que tem 269 Reclamações Fundamentadas, elas representam 84% do total de Reclamações Fundamentadas registradas pelas agências e operadoras de turismo.

Quanto as companhias aéreas, os destaques em número absoluto de Reclamações Fundamentadas são os fornecedores GOL Linhas Aéreas, com 80

⁴ VRG LINHAS AÉREAS (GOL), LATAM AIRLINES e AZUL.

Reclamações Fundamentadas e a LATAM Linhas Aéreas, com 79 Reclamações Fundamentadas.

Dos grandes setores, o de Banco e Financeiras é o que possui pior índice de resolutividade, tendo como destaque negativo o fornecedor BRB – BANCO DE BRASÍLIA S/A, com índice de resolutividade de 30,48% e como destaque positivo o BANCO ITAÚ BBA S/A, com índice de 51,59%.

Merece menção também as concessionárias de serviço público do Distrito Federal, a NEOENERGIA DISTRIBUIÇÃO BRASÍLIA S/A e a COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL – CAESB.

A NEOENERGIA teve um total de 221 Reclamações Fundamentadas, sendo 115 classificadas como Fundamenta Atendida e 106 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 52,04% ao passo que a CAESB teve um total de 203 Reclamações Fundamentadas, sendo 106 classificadas como Fundamenta Atendida e 97 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 52,22%.

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 2024.