



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS
2025

Brasília – março 2026

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**.

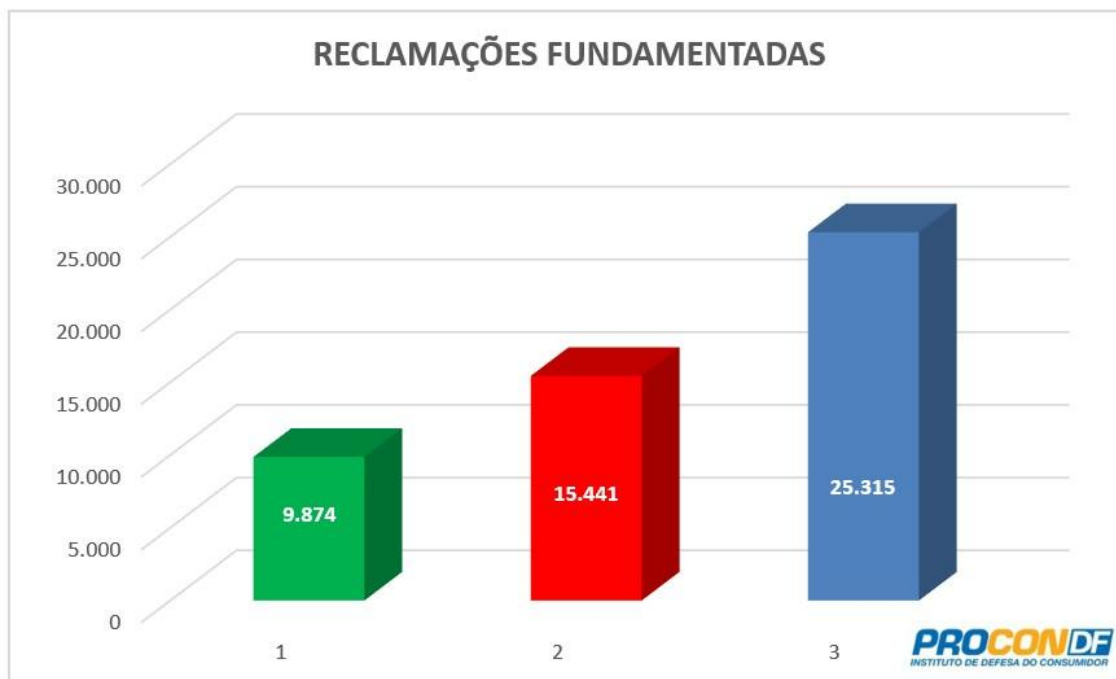
Caso a comprovação inequívoca fosse condição para reconhecimento da fundamentação da Reclamação, isso por certo inviabilizaria a edição do Cadastro, pois como sabemos o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e esta fragilidade por vezes consiste na dificuldade de demonstrar que o consumidor 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 2025, foram analisadas 25.315 Reclamações Fundamentadas no PROCONSUMIDOR, sendo 9.874 Reclamações Fundamentadas Atendidas e 15.441 Reclamações Fundamentadas Não Atendidas, com índice de resolutividade médio apurado de 39,00%.



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, mesmo que fora do âmbito da Diretoria de Atendimento.

Deve-se ressaltar ainda que o total de atendimentos do PROCON/DF realizados no ano de 2025 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

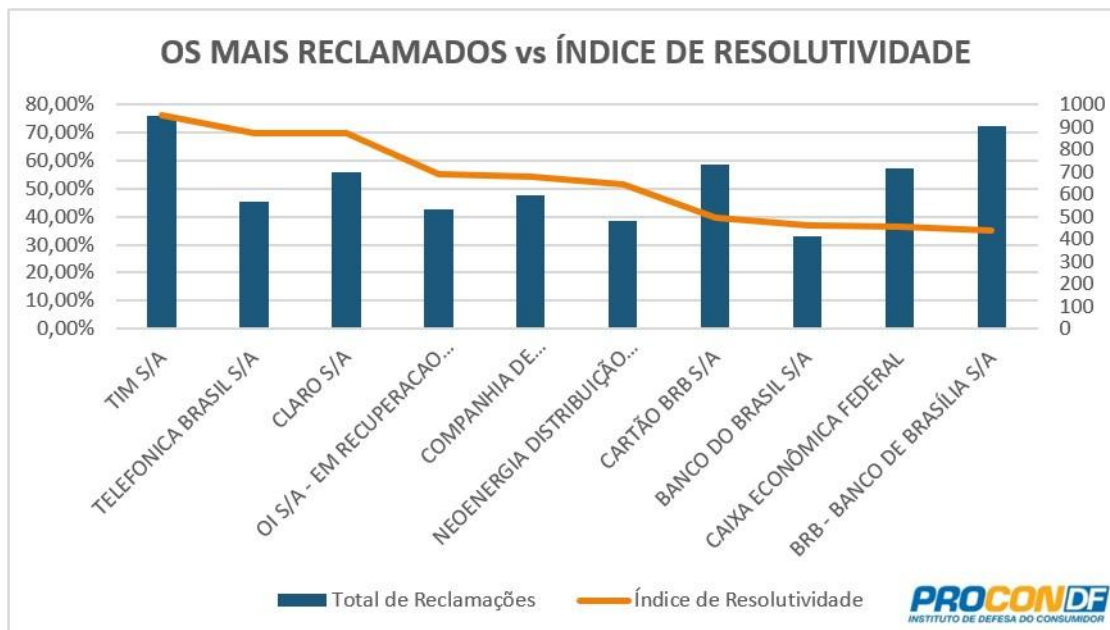
Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a TIM S/A, com um total de 949 Reclamações Fundamentadas, sendo 722 classificadas como Fundamenta Atendida e 227 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 76,08%.



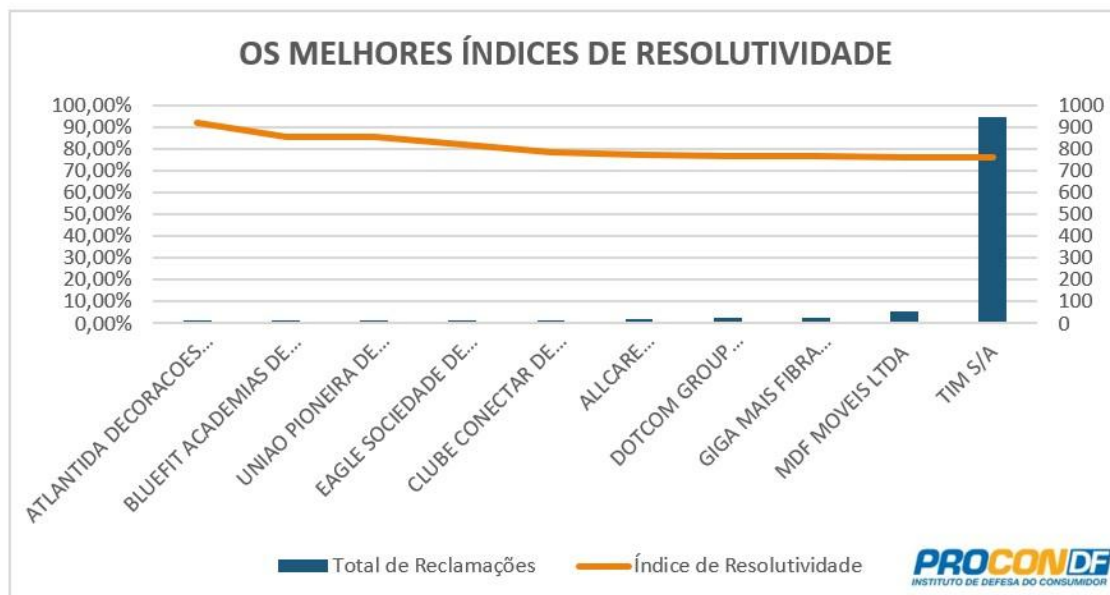
Entre as empresas mais reclamadas, isto é, com mais de quatrocentas reclamações registradas no ano, a TIM S/A foi a que obteve o melhor índice de resolutividade (76,08%), ao passo que o fornecedor BRB – Banco de Brasília figurou com o pior índice de resolutividade (34,96%).

5. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE – OS MELHORES

Quanto aos melhores índices de resolutividade entre os fornecedores mais reclamados, merecem destaque os índices apurados pelo setor de telefonia, em especial os fornecedores TIM S/A (76,08%), TELEFÔNICA BRASIL S/A (69,89%) e CLARO S/A (69,63%).



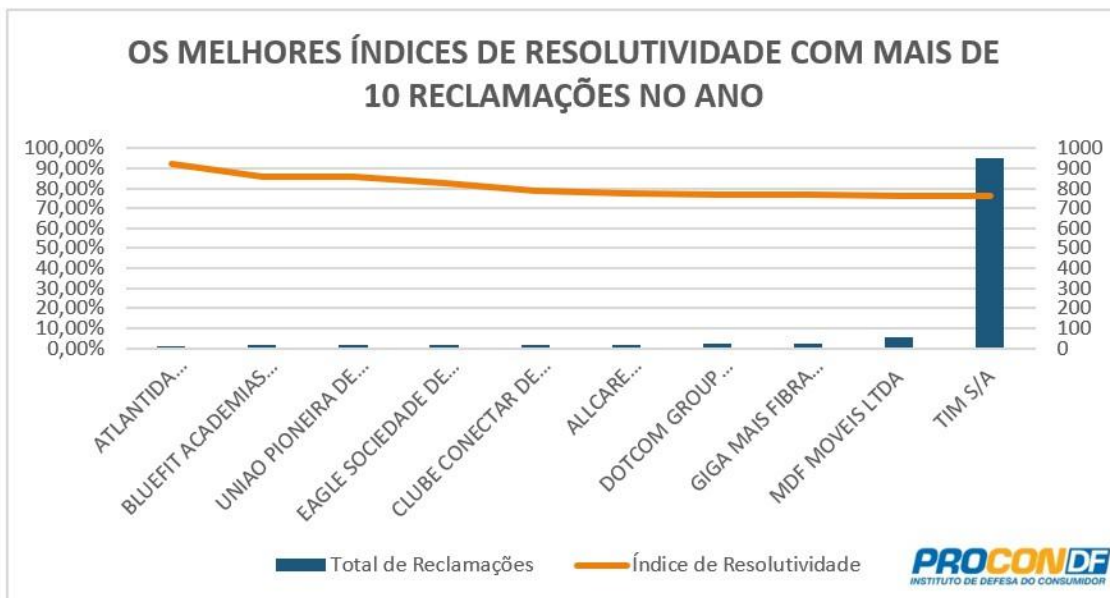
Entre os fornecedores que compuseram o Cadastro de Reclamações Fundamentadas², os melhores índices de resolutividade foram das empresas ATLÂNTIDA DECORAÇÕES LTDA (92,31%), BLUEFIT ACADEMIAS DE GINÁSTICA E PARTICIPAÇÕES S/A (85,71%) e UNIÃO PIONEIRA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL (85,71%) e EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A (82,35%), as únicas com resolutividade superior a 80%.



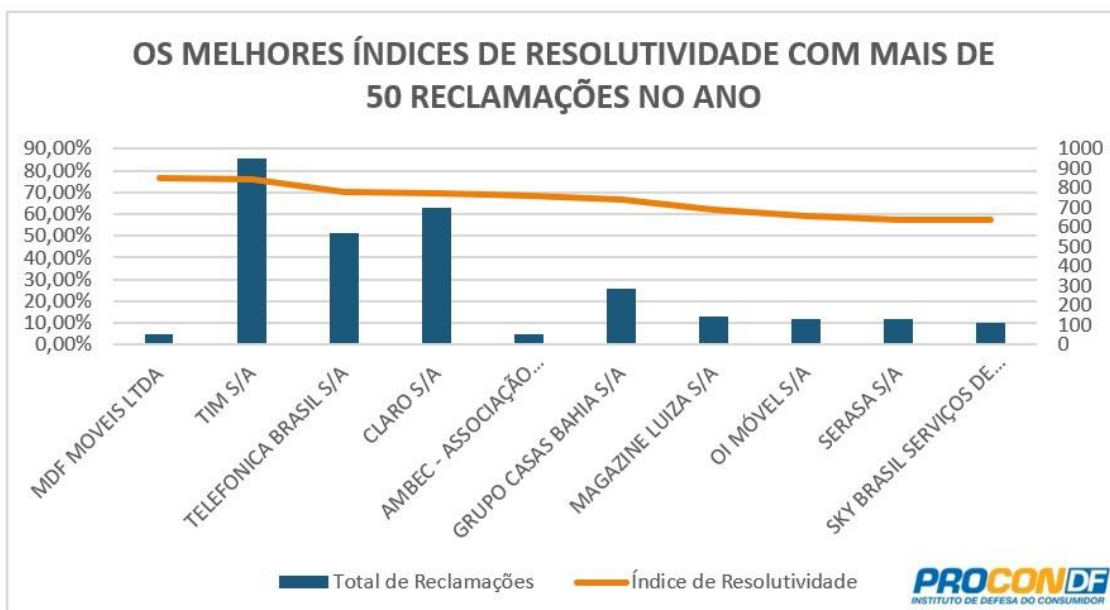
Considerando os fornecedores que tiveram índice de resolutividade superior a 75% e também mais de 10 reclamações no ano, os destaques foram empresas, ATLANTIDA DECORAÇÕES LTDA (92,31%); BLUEFIT ACADEMIAS DE GINASTICA E

² Para efeitos gráficos e didáticos, considerou-se apenas os fornecedores com mais de 10 reclamações no ano de 2025, entretanto, o relatório completo de todas as empresas está disponível no site do PROCON/DF.

PARTICIPACOES S/A (85,71%); UNIAO PIONEIRA DE INTEGRACAO SOCIAL (85,71%); EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A (82,35%); CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFICIOS LTDA (78,57%); ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA (77,78%); DOTCOM GROUP COMERCIO DE PRESENTES S/A (76,92%); GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICACOES S/A (76,92%); MDF MOVEIS LTDA (76,36%); TIM S/A (76,08%).



Entre os fornecedores com mais de 50 reclamações, os destaques vão para as empresas MDF MOVEIS LTDA (76,36%) e TIM S/A (76,085), as únicas com índice de resolutividade superior a 70%.



6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE – OS PIORES

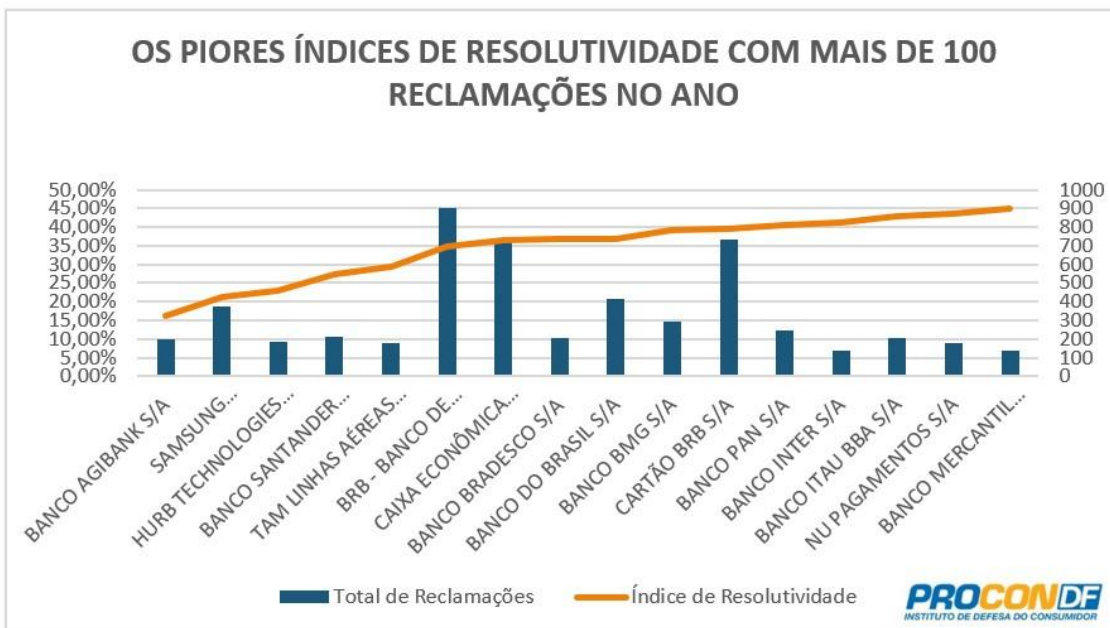
Quanto aos piores índices de resolutividade, considerando os fornecedores com mais de 10 reclamações, os destaques negativos foram as empresas BANCO COOPERATIVO SICOOB S/A; CRIS MODAS LTDA; ERICA CRISTINA AMADOR DA SILVA 01337654159; ESPACO MARIAS SAUDE E ESTETICA LTDA; FACULDADES EURO BRASILEIRAS PARA EDUCACAO SUPERIOR PRIVADA LTDA; GLEICE KELLY DO NASCIMENTO PEREIRA 01789249112; IDEAL SAUDE ASSISTENCIA MEDICA AMBULATORIAL LTDA; JESSICA TAVARES CARVALHO; LANDIM SERVICOS ADMINISTRATIVOS EIRELI; MULTIMARCAS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA; SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA FORCA SINDICAL; SUPERAUTO SEMI NOVOS LTDA; UNIAO BRASILEIRA DE EDUCACAO CATOLICA; WB VAREJISTA LTDA; WMB SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA, todas com 0% de resolutividade.

Quanto aos piores índices de resolutividade, considerando os fornecedores com mais de 50 reclamações, os destaques negativos foram as empresas 123 VIAGENS E TURISMO LTDA (7,14%); LASER FAST DEPILAÇÃO LTDA (10,00%); BANCO AGIBANK S/A (16,16%); SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA (21,28%); HURB TECHNOLOGIES S/A (23,08%); BANCO C6 S/A (26,76%); BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A (27,27%); FACTA FINANCEIRA S/A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (27,27%); ITAU UNIBANCO S/A (27,63%); TAM LINHAS AÉREAS S/A (29,55%), todas com índice de resolutividade abaixo de 30%.



Quanto aos piores índices de resolutividade, considerando os fornecedores com mais de 100 reclamações, os destaques negativos foram as empresas BANCO AGIBANK S/A (16,16%); SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA (21,28%); HURB TECHNOLOGIES S/A (23,08%); BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A (27,27%); TAM LINHAS AÉREAS S/A (29,55%); BRB - BANCO DE BRASÍLIA S/A (34,96%); CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (36,49%); BANCO BRADESCO S/A (36,71%); BANCO DO BRASIL S/A (36,89%); BANCO BMG S/A (39,31%); CARTÃO BRB S/A (39,45%); BANCO PAN S/A (40,49%);

BANCO INTER S/A (41,18%); BANCO ITAU BBA S/A (42,86%); NU PAGAMENTOS S/A (43,75%); BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A (44,85%), todas com índice de resolutividade inferior a 50%.

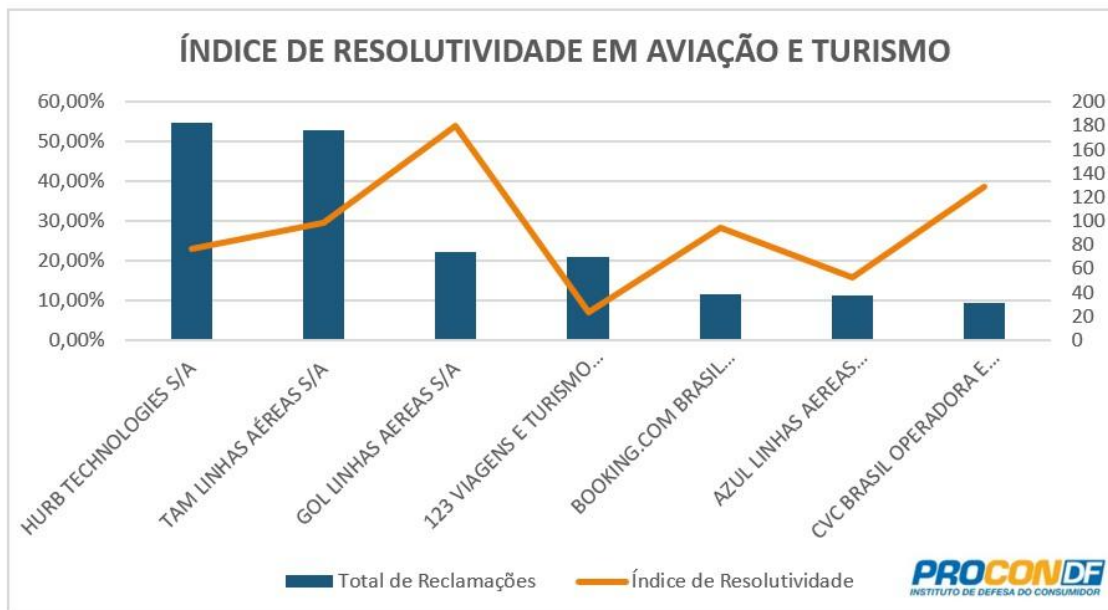


7. AVIAÇÃO E TURISMO

No setor de Aviação e Turismo, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a HURB TECHNOLOGIES S/A, com um total de 182 Reclamações Fundamentadas, sendo 42 classificadas como Fundamenta Atendida e 140 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 23,08%.



Quanto aos melhores índices de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Aviação e Turismo, merece menção o índice apurado do fornecedor GOL LINHAS AÉREAS S/A (54,05%), o único acima do patamar de 50% de resolutividade.



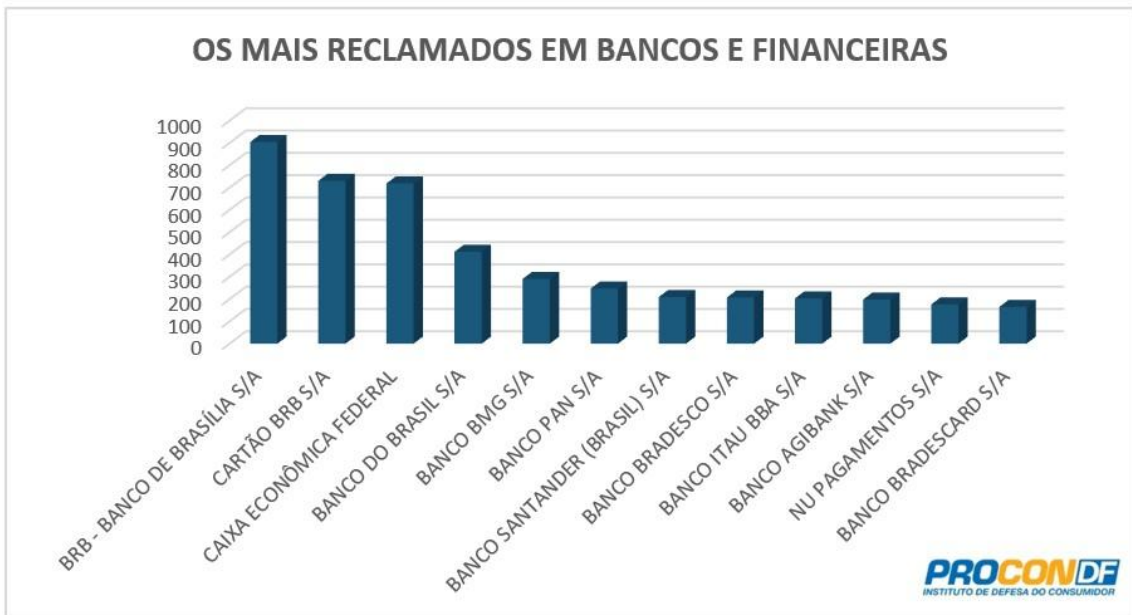
Quanto ao pior índice de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Aviação e Turismo, o destaque negativo foi o fornecedor 123 VIAGENS E TURISMO LTDA (7,14%).

8. BANCOS E FINANCEIRAS

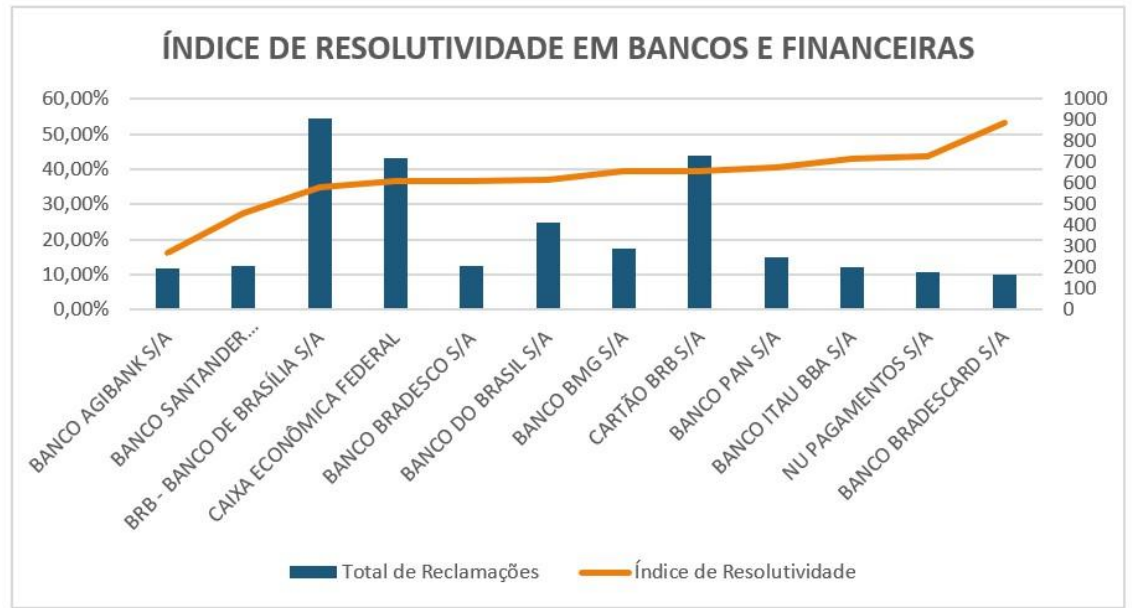
No setor de Bancos e Financeiras, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi o BRB – BANCO DE BRASÍLIA S/A, com um total de 904 Reclamações Fundamentadas, sendo 316 classificadas como Fundamenta Atendida e 588 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 34,96%.

Na segunda posição entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, aparece o fornecedor CARTÃO BRB S/A, com um total de 730 Reclamações Fundamentadas, sendo 288 classificadas como Fundamenta Atendida e 442 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 39,45%.

Nota-se que o BRB, tanto o Banco quanto o Cartão, são 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 no setor de Bancos e Financeiras, considerando mais de 150 reclamações, o único que ficou acima de 50% de resolutividade foi o BANCO BRADESCARD S/A (53,33%).



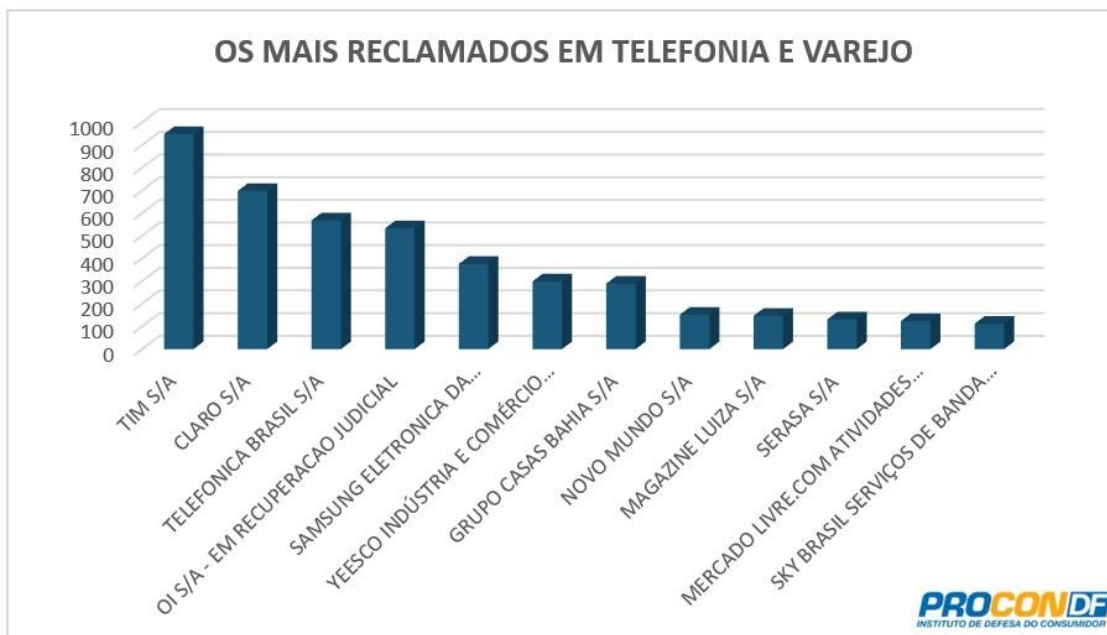
Considerando as empresas que tiveram mais de 10 reclamações no setor de Banco de Financeiras, os que tiveram melhor desempenho foram as empresas EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A (82,35%); SUDACRED (72,73%); PORTOSEG S/A - CRÉDITO (70,59%); MIDWAY S/A - CRÉDITO (65,31%); PAULISTA SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA (64,29%); CIELO S/A (58,33%); FINANCEIRA ITAU CBD S/A (55,56%); SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (55,00%); CREFISA S/A (54,17%); BANCO BRADESCARD S/A (53,33%); CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA (53,03%); BANCO CSF S/A (52,58%); BANCO ITAUCARD S/A (52,13%), todos acima de 50% de índice de resolutividade.

Quanto aos piores índices de resolutividade entre as empresas que tiveram mais de 10 reclamações no setor de Banco de Financeiras, citamos os fornecedores BANCO COOPERATIVO SICOOB S/A (0,00%); ITAU UNIBANCO HOLDING S/A (6,25%); NEON PAGAMENTOS S/A (6,25%); BANCO INBURSA S/A (7,41%); PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A (12,50%); CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A (14,81%); BANCO AGIBANK S/A (16,16%); BANCO OLE CONSIGNADO S/A (16,67%); BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (21,05%); QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S/A (23,08%); BANCO ORIGINAL S/A (25,00%); BANCO C6 S/A (26,76%); BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A (27,27%); FACTA FINANCEIRA S/A (27,27%); ITAU UNIBANCO S/A (27,63%); PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A (29,55%), todos com índice de resolutividade abaixo de 30%.

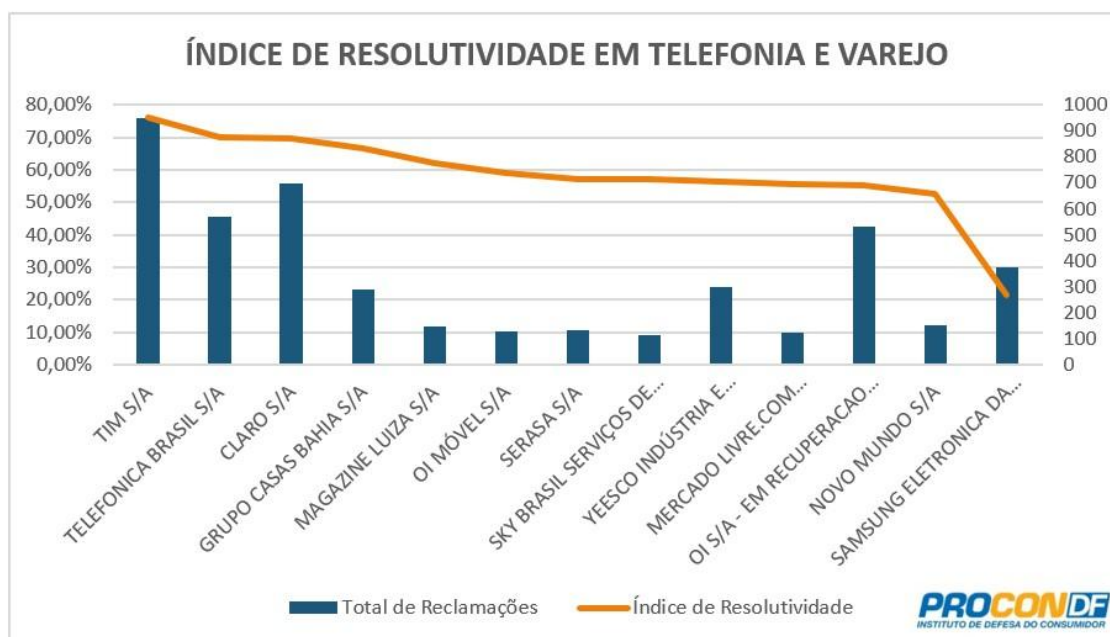
9. TELEFONIA E VAREJO

No setor de Telefonia e Varejo, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a TIM S/A, com um total de 949 Reclamações Fundamentadas, sendo 722 classificadas como Fundamenta Atendida e 227 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 76,08%.

Logo em seguida, aparecem as outras companhias de telefonia, todas com mais de 500 Reclamações Fundamentadas, na seguinte ordem em relação a quantidade de reclamações totais: CLARO S/A, com um total de 698 Reclamações Fundamentadas, sendo 486 classificadas como Fundamentada Atendida e 212 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 69,63%; TELEFONICA BRASIL S/A, com um total de 568 Reclamações Fundamentadas, sendo 397 classificadas como Fundamentada Atendida e 171 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 69,89% e OI S/A - EM RECUPERACAO JUDICIAL, com um total de 533 Reclamações Fundamentadas, sendo 294 classificadas como Fundamentada Atendida e 239 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 55,16%.



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 (76,08%), TELEFONICA BRASIL S/A (69,89%), CLARO S/A (69,63%) e GRUPOS CASAS BAHIA (66,44%), todos acima do índice de resolutividade de 65% e com mais de 100 Reclamações Fundamentadas.



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 21,28%, o único abaixo do índice de resolutividade de 25% entre os mais reclamados neste setor.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a TIM S/A, com um total de 949 Reclamações Fundamentadas, sendo 722 classificadas como Fundamentada Atendida e 227 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 76,08%, seguido pelo BRB - BANCO DE BRASÍLIA S/A, com um total de 904 Reclamações Fundamentadas, sendo 316 classificadas como Fundamentada Atendida e 588 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 34,96%, seguido pelo CARTÃO BRB S/A, com um total de 730 Reclamações Fundamentadas, sendo 288 classificadas como Fundamentada Atendida e 442 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 39,45%, seguido pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, com um total de 718 Reclamações Fundamentadas, sendo 262 classificadas como Fundamentada Atendida e 456 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 36,49%, e por fim, a CLARO S/A, com um total de 698 Reclamações Fundamentadas, sendo 486 classificadas como Fundamentada Atendida e 212 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 69,63%.

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 (76,08%), TELEFONICA BRASIL S/A (69,89%) e CLARO S/A (69,63%). Na área de Varejo, o destaque fica por conta do fornecedor GRUPO CASAS BAHIA (66,44%).

Por sua vez, considerando o mínimo de 50 reclamações fundamentadas registradas no ano, o fornecedor 123 VIAGENS E TURISMO LTDA figurou com o pior índice de resolutividade (7,14%), seguidos pelas empresas LASER FAST DEPILAÇÃO LTDA (10%), cuja venda de pacotes de depilação foi suspensa³ em decorrência de medida cautelar adotada pelo PROCON/DF, além do BANCO AGIBANK S/A (16,16%).

O setor de Telefonia é o que tem mais Reclamações Fundamentadas em número absoluto registradas no PROCON/DF, sendo que os fornecedores TIM S/A (949), CLARO S/A (698), TELEFÔNICA BRASIL S/A (568) e OI S/A – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL (533) totalizam 2.748 Reclamações Fundamentadas, ou seja, 10,85% do total de Reclamações classificadas como Fundamentadas no PROCON/DF para o exercício de 2025.

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 apresentaram um total de 417 Reclamações Fundamentadas. Do total de 417 Reclamações Fundamentadas, as companhias aéreas somaram 288 Reclamações Fundamentadas, ou 69,06%. O destaque em número absoluto de Reclamações Fundamentadas relativo a agências e operadoras de turismo é a HURB TECHNOLOGIES S/A, que sozinha foi responsável pelo registro de 182 Reclamações Fundamentadas de um total de 417. Se somada à DECOLAR.COM LTDA, que tem 95 Reclamações

³ <https://www.procon.df.gov.br/vendas-de-pacotes-de-depilacao-da-laser-fast-estao-suspensas-no-df/>

Fundamentadas, elas representam 66,43% do total de Reclamações Fundamentadas registradas pelas agências e operadoras de turismo.

Quanto às companhias aéreas, os destaques em número absoluto de Reclamações Fundamentadas são os fornecedores TAM LINHAS AÉREAS S/A, com 176 Reclamações Fundamentadas, e a GOL LINHAS AÉREAS S/A, com 74 Reclamações Fundamentadas.

Dos grandes setores, entre os mais reclamados, o de Banco e Financeiras é o que possui pior índice de resolutividade, tendo como destaque negativo o fornecedor BANCO AGIBANK S/A, com índice de resolutividade de 16,16% e como destaque positivo o BANCO BRADESCARD S/A, com índice de resolutividade de 53,33.

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 479 Reclamações Fundamentadas, sendo 247 classificadas como Fundamentada Atendida e 232 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 51,57%, ao passo que a CAESB teve um total de 596 Reclamações Fundamentadas, sendo 322 classificadas como Fundamentada Atendida e 274 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 54,03%.

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 2025.