



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**.

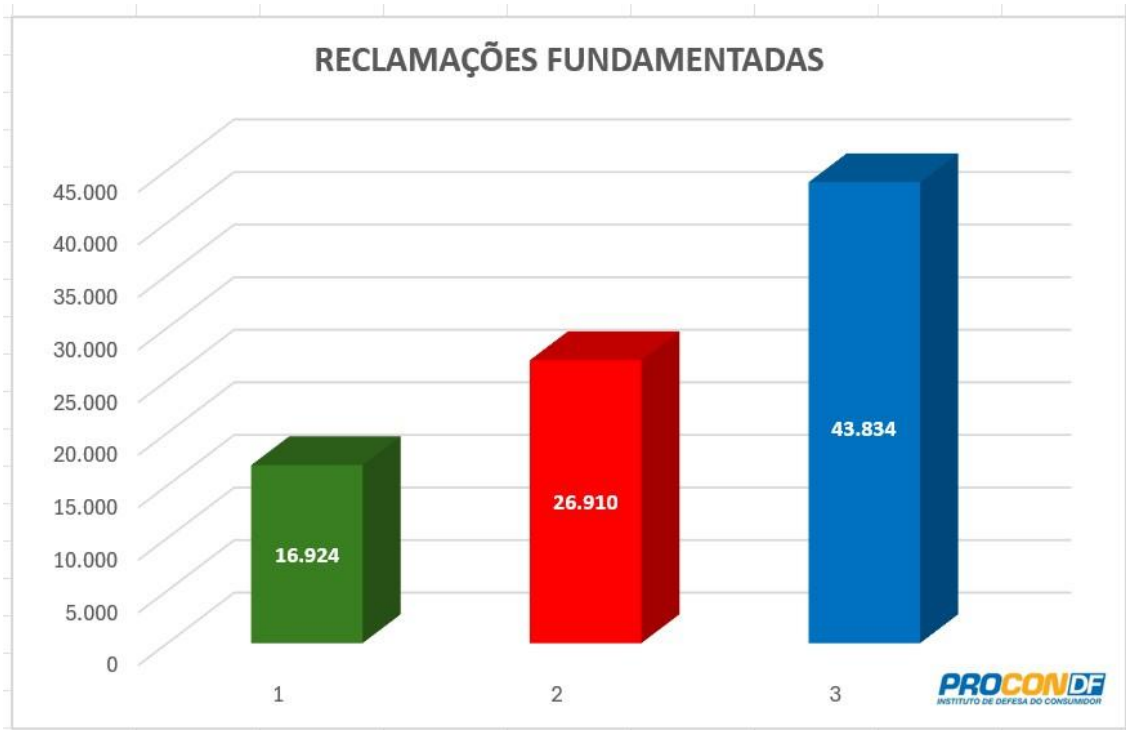
Caso a comprovação inequívoca fosse condição para reconhecimento da fundamentação da Reclamação, isso por certo inviabilizaria a edição do Cadastro, pois como sabemos o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e esta fragilidade por vezes consiste na dificuldade de demonstrar que o consumidor 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 43.834 Reclamações Fundamentadas no PROCONSUMIDOR, sendo 16.924 Reclamações Fundamentadas Atendidas e 26.910 Reclamações Fundamentadas Não Atendidas, com índice de resolutividade médio apurado de 38,61%.



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 optar 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

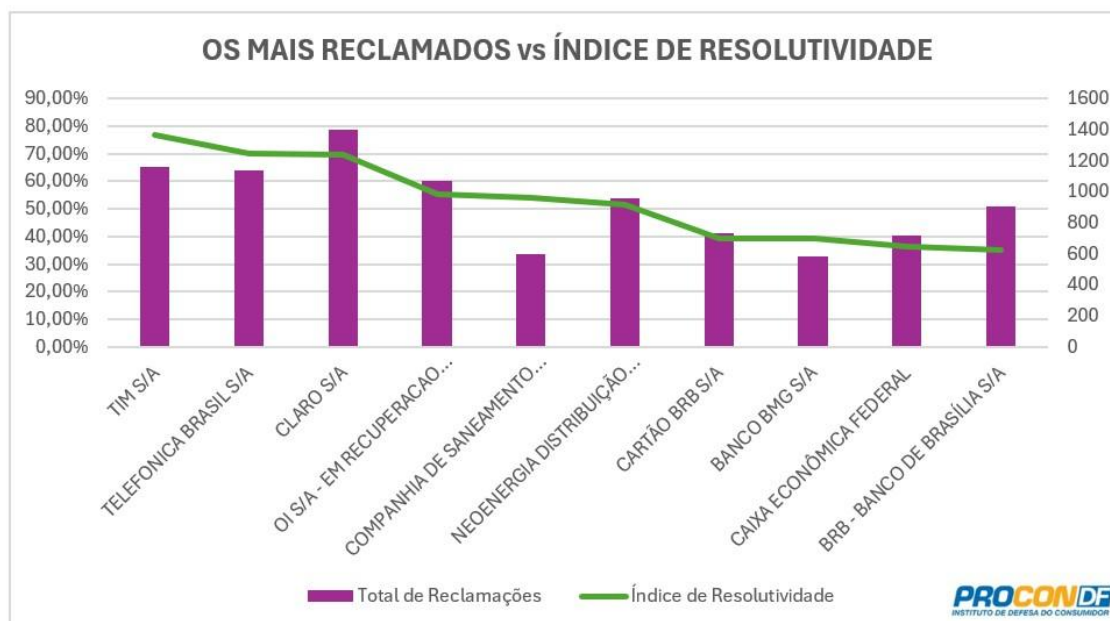
Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a CLARO S/A, com um total de 1.396 Reclamações Fundamentadas, sendo 972 classificadas como Fundamentada Atendida e 424 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 69,63%.



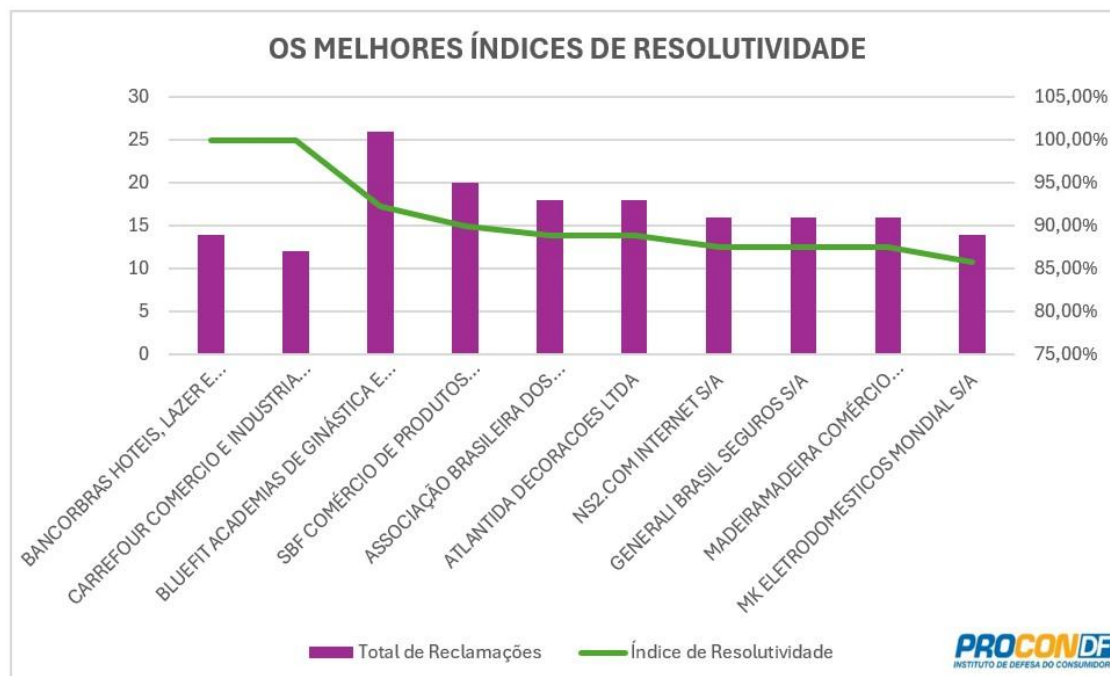
Entre as empresas mais reclamadas, isto é, com mais de quinhentas reclamações registradas no ano, a TIM S/A foi a que obteve o melhor índice de resolutividade (76,82%), ao passo que o fornecedor BRB – Banco de Brasília figurou com o pior índice de resolutividade (34,96%).

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 (76,82%), TELEFÔNICA BRASIL S/A (69,89%) e CLARO S/A (69,63%).



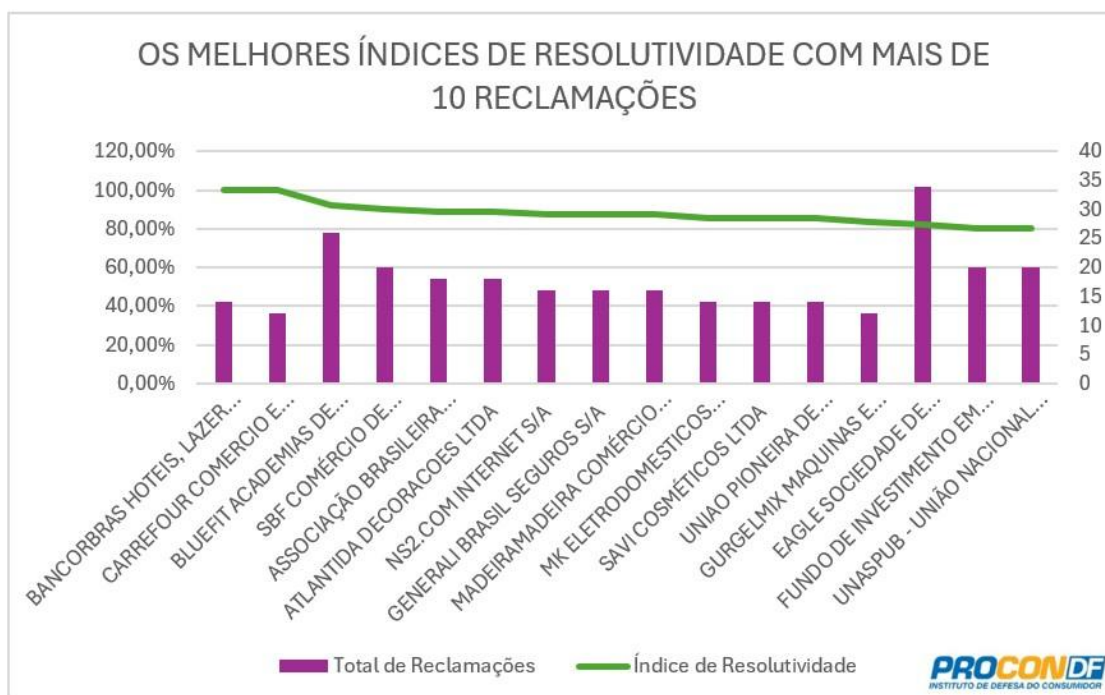
Entre os fornecedores que compuseram o Cadastro de Reclamações Fundamentadas², os melhores índices de resolutividade foram das empresas BANCORBRAS HOTEIS, LAZER E TURISMO S/A (100%), CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA (100%), BLUEFIT ACADEMIAS DE GINÁSTICA E PARTICIPAÇÕES S/A (92,31%) e SBF COMÉRCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA (90%).



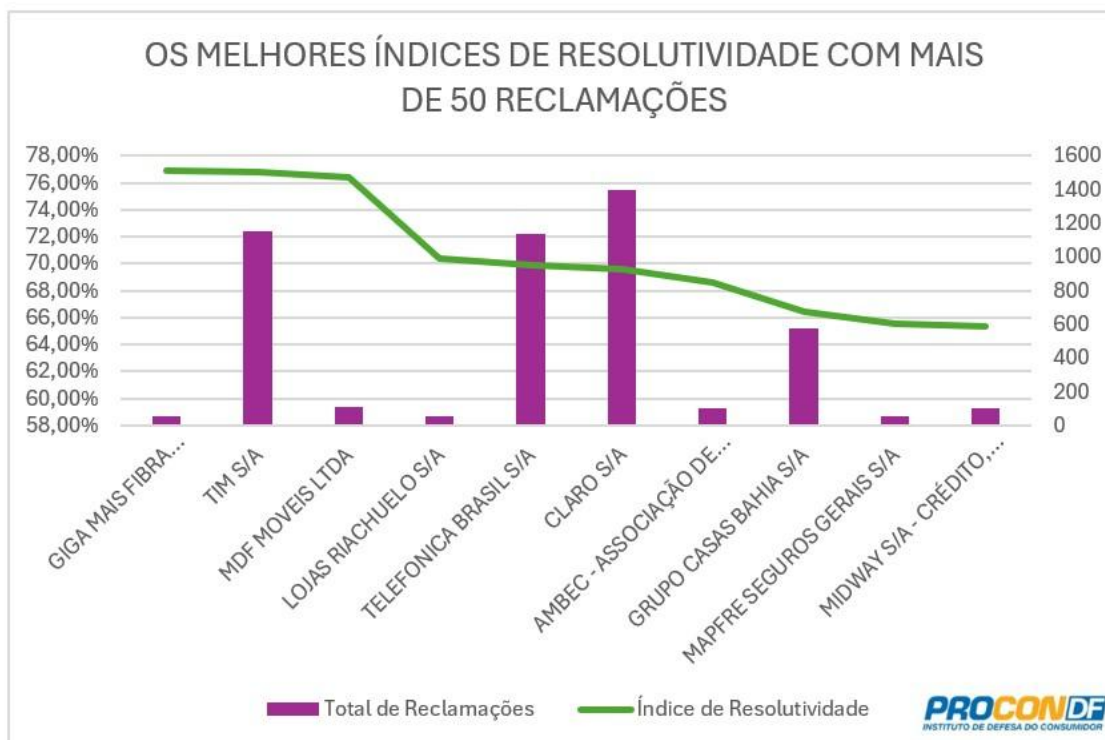
Considerando os fornecedores que tiveram índice de resolutividade igual ou superior a 80% e também mais de 10 reclamações no ano, os destaques foram empresas,

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.

BANCORBRAS HOTEIS, LAZER E TURISMO S/A (100%); CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA (100%); BLUEFIT ACADEMIAS DE GINÁSTICA E PARTICIPAÇÕES S/A (92,31%); SBF COMÉRCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA (90%); ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS CONTRIBUINTE DO REGIME GERAL DA PREVIDENCIA SOCIAL (88,89%); ATLANTIDA DECORACOES LTDA (88,89%); NS2.COM INTERNET S/A (87,50%); GENERALI BRASIL SEGUROS S/A (87,50%); MADEIRAMADEIRA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A (87,50%); MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S/A (85,71%); SAVI COSMÉTICOS LTDA (85,71%); UNIAO PIONEIRA DE INTEGRACAO SOCIAL (85,71%); GURGELMIX MAQUINAS E FERRAMENTAS S/A (83,33%); EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A (82,35%); FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS NAO PADRONIZADOS NPL II (80%); UNAS PUB - UNIÃO NACIONAL DE AUXÍLIO AOS SERVIDORES PUBLICOS (80%).



Entre os fornecedores com mais de 50 reclamações, os destaques vão para as empresas GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICACOES S/A (76,92%); TIM S/A (76,82%); MDF MOVEIS LTDA (76,36%); LOJAS RIACHUELO S/A (70,37%), todas com índice de resolutividade superior a 70%.

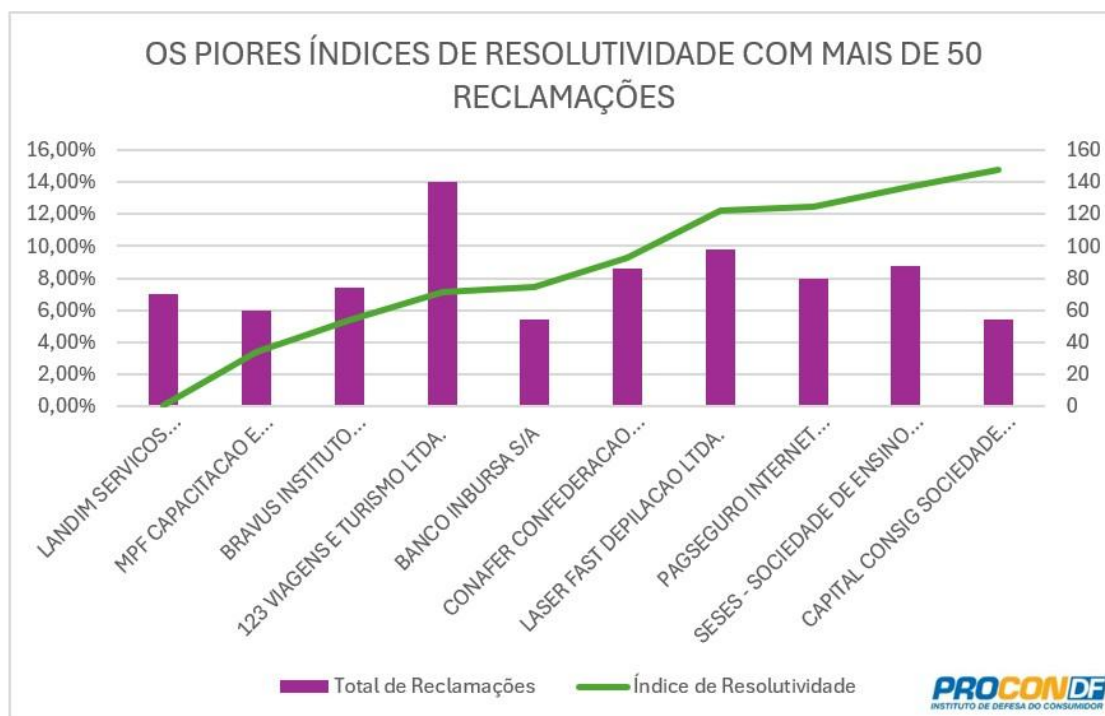


6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE – OS PIORES

Quanto aos piores índices de resolatividade, considerando os fornecedores com mais de 10 reclamações, os destaques negativos foram as empresas LANDIM SERVICOS ADMINISTRATIVOS EIRELI; CRIS MODAS LTDA; ERICA CRISTINA AMADOR DA SILVA 01337654159; GLEICE KELLY DO NASCIMENTO PEREIRA 01789249112; IDEAL SAUDE ASSISTENCIA MEDICA AMBULATORIAL LTDA; ESPACO MARIAS SAUDE E ESTETICA LTDA; FACULDADES EURO BRASILEIRAS PARA EDUCACAO SUPERIOR PRIVADA LTDA; WB VAREJISTA LTDA; MULTIMARCAS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA; SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA FORCA SINDICAL; LASER FAST DEPILAÇÃO LTDA; SUPERAUTO SEMI NOVOS LTDA; A. F. DO NASCIMENTO LTDA; AIBR INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA; ARTHUR E SOUSA SERVICOS DE CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA; LGC PROVEDOR DE CONEXAO E MULTIMIDIA LTDA; USOASSIM STORE COMERCIO DE ROUPAS E ACESSORIOS LTDA; VIVAMAI MAIS SUPLEMENTOS E COSMETICOS E PRODUTOS EM GERAL LTDA; 29.113.847 YASMIM ARIADNE APARECIDA DE SOUSA; ST CLINICA DE ESTETICA LTDA; BANCO COOPERATIVO SICOOB S/A; CENTRO DE ESTAGIOS JOVEM AUXILIAR GENIUS LTDA; CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES AB VEJA LTDA; ESTANCIA TERMA SOLAR NOVO HORIZONTE HOTEL CLUBE; JESSICA TAVARES CARVALHO 01096034271; MASTER MEDICAL BRASILIA CLINICA DA SAUDE SEXUAL MASCULINA LTDA; RCF CONFECCOES LTDA; REDE D"OR SAO LUIZ S/A; SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO RIBEIRAO PRETO LTDA; WRC TELECOMUNICACAO E TECNOLOGIA LTDA; 52.453.918 MARCELO CIPRIANO RESENDE; CESCO - CENTRO DE ENSINO SUPERIOR UNIBRASILIA DO CENTRO OESTE LTDA; LILLY ESTETICA S/A; LOCALIZA RENT A CAR SA; PAULISTA SAUDE S/A; S B F P ON LINE LTDA; UNIAO BRASILEIRA DE EDUCACAO CATOLICA; VJ COMERCIO E SERVICOS DE ENGATES EIRELI; A J DA SILVA ALVES DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA; AMANDA DE OLIVEIRA 02037660162; D" CASA INTERIORES MOVEIS PARA DECORACAO EIRELI; GS NEGOCIACOES E INTERMEDIACOES LTDA.; HADASSA COMERCIO, SERVIÇOS E VIAGENS; HYUNDAI MOTOR BRASIL MONTADORA DE AUTOMOVEIS LTDA; INSTITUTO MIRANDA DE SELECAO E AGENCIAMENTO DE MAO-DE-OBRA LTDA; LM FISIOTERAPIA E ODONTOLOGIA LTDA; LOJA OUTLET DOS COLCHOES

LTDA; MELHOR CARRO COMERCIO DE VEICULOS LTDA; MELOS ESTOFADOS LTDA; RH CELULARES E SMARTPHONES COMERCIO VAREJISTA LTDA; TALENTO COMERCIO DE VEICULOS EIRELI; UNYEAD EDUCACIONAL S/A; V M C DOS SANTOS; WMB SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA. e ZINZANE COMERCIO E CONFECCAO DE VESTUARIO LTDA, todas com 0% de resolutividade.

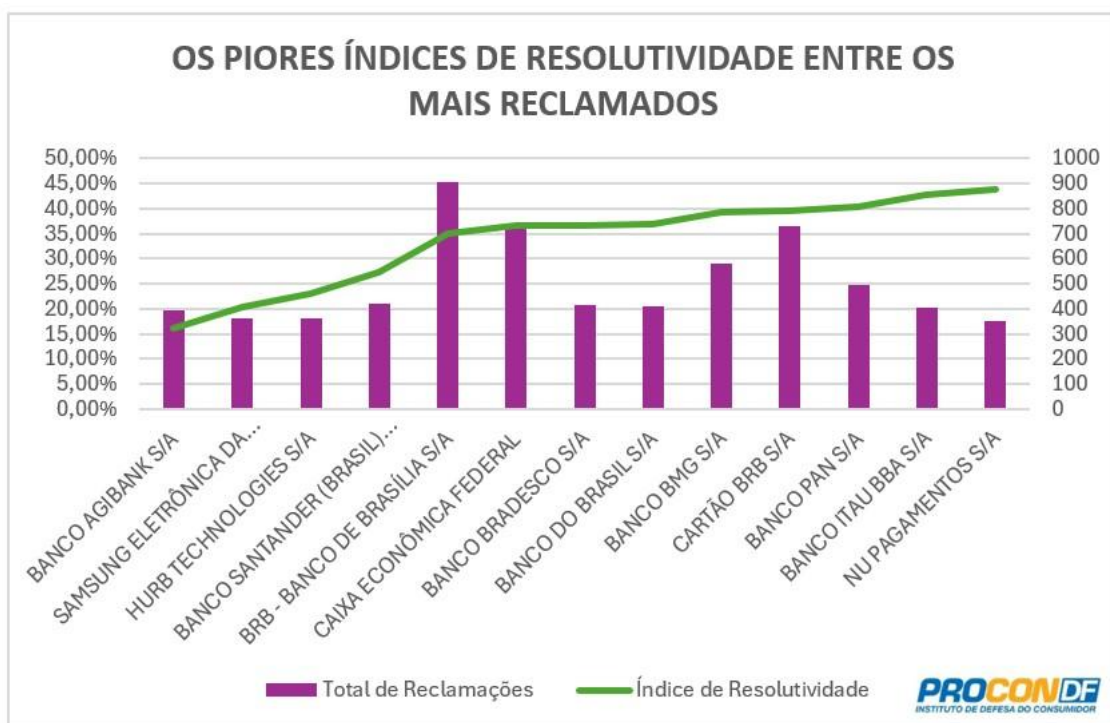
Quanto aos piores índices de resolutividade, considerando os fornecedores com mais de 50 reclamações, os destaques negativos foram as empresas LANDIM SERVICOS ADMINISTRATIVOS EIRELI (0%); MPF CAPACITACAO E TREINAMENTO PROFISSIONAL DE JOVENS E ADULTOS LTDA (3,33%); BRAVUS INSTITUTO PREPARATORIO LTDA (5,41%); 123 VIAGENS E TURISMO LTDA (7,14%); BANCO INBURSA S/A (7,41%); CONAFER CONFEDERACAO NACIONAL DOS AGRICULTORES FAMILIARES E EMPREEND.FAMI.RURAI S DO BRASIL (9,30%); LASER FAST DEPILACAO LTDA³. (12,24%); PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A (12,50%); SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA (13,64%) e CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A (14,81%), todas com índice de resolutividade abaixo de 15%.



Quanto aos piores índices de resolutividade, considerando os fornecedores com mais de 300 reclamações, os destaques negativos foram as empresas BANCO AGIBANK S/A (16,16%); SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (20,44%); HURB TECHNOLOGIES S/A (23,08%); BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A (27,27%); 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

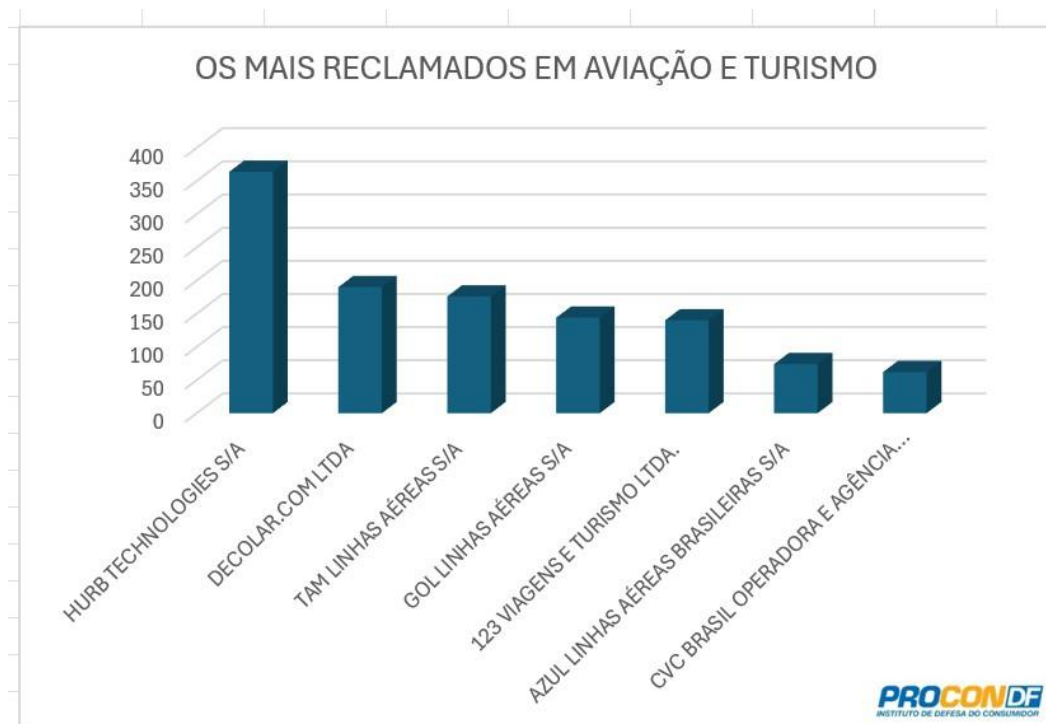
³ Em 2025, o PROCON suspendeu as atividades da empresa Laser Fast
<https://www.procon.df.gov.br/vendas-de-pacotes-de-depilacao-da-laser-fast-estao-suspensas-no-df/>

S/A (39,45%); BANCO PAN S/A (40,49%); BANCO ITAU BBA S/A (42,86%); NU PAGAMENTOS S/A (43,75%), todos com índice de resolutividade inferior a 50%.

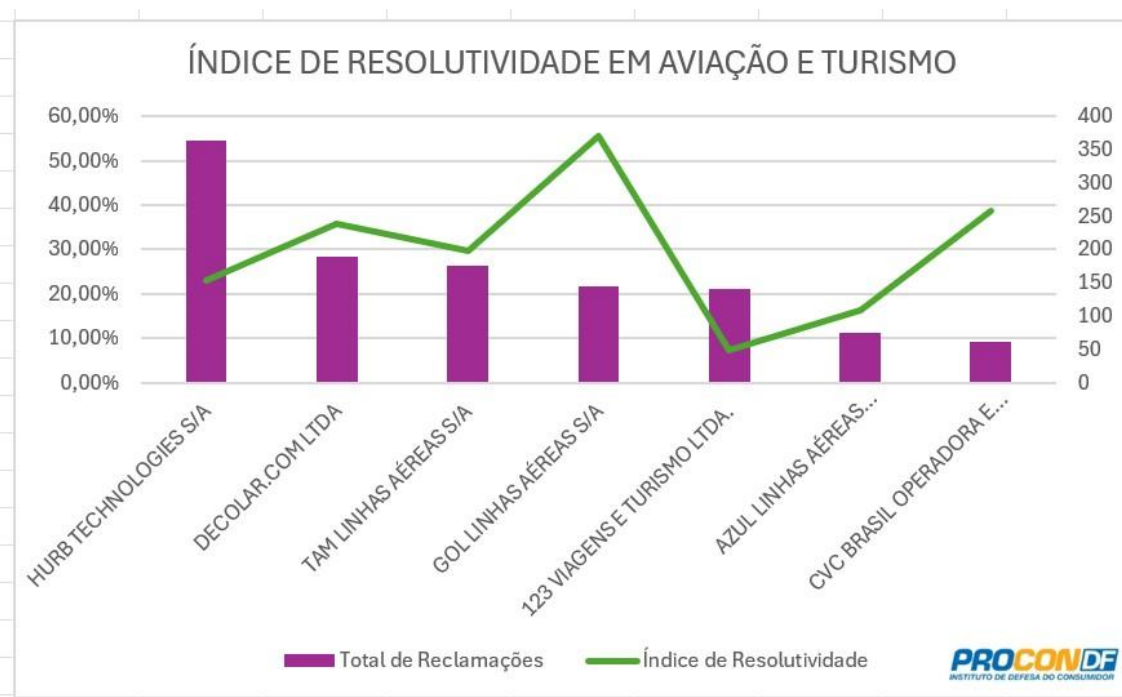


7. AVIAÇÃO E TURISMO

No setor de Aviação e Turismo, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a 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 menção o índice apurado do fornecedor GOL LINHAS AÉREAS S/A (54,05%), o único acima do patamar de 50% de resolutividade.



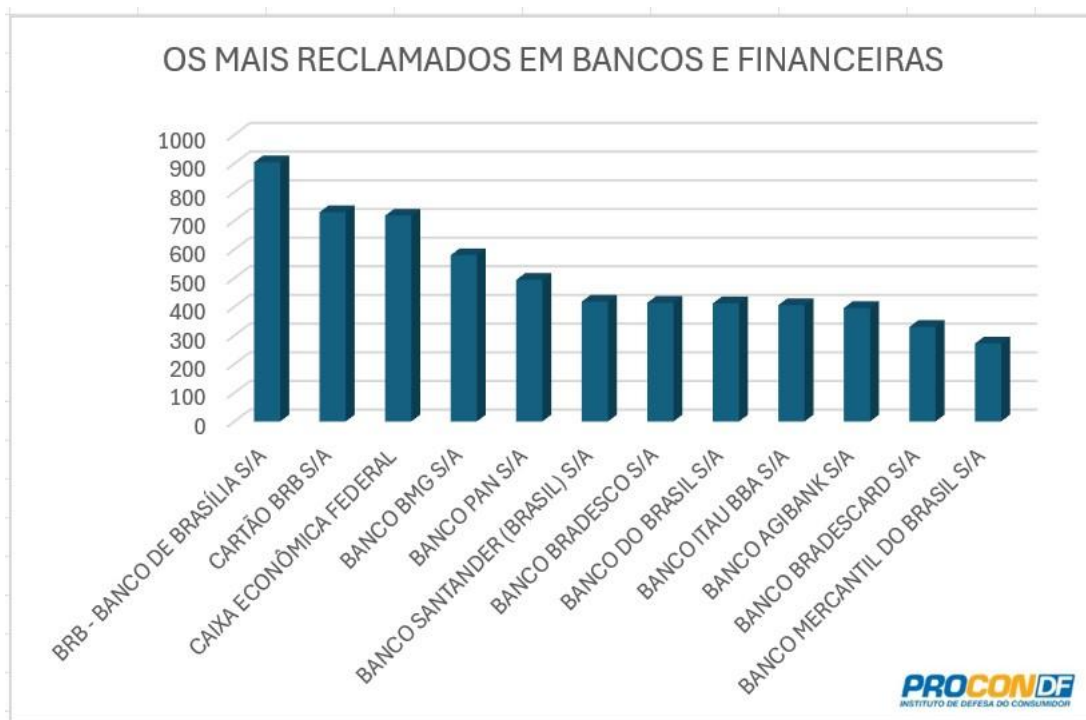
Quanto ao pior índice de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Aviação e Turismo, o destaque negativo foi o fornecedor 123 VIAGENS E TURISMO LTDA (7,14%).

8. BANCOS E FINANCEIRAS

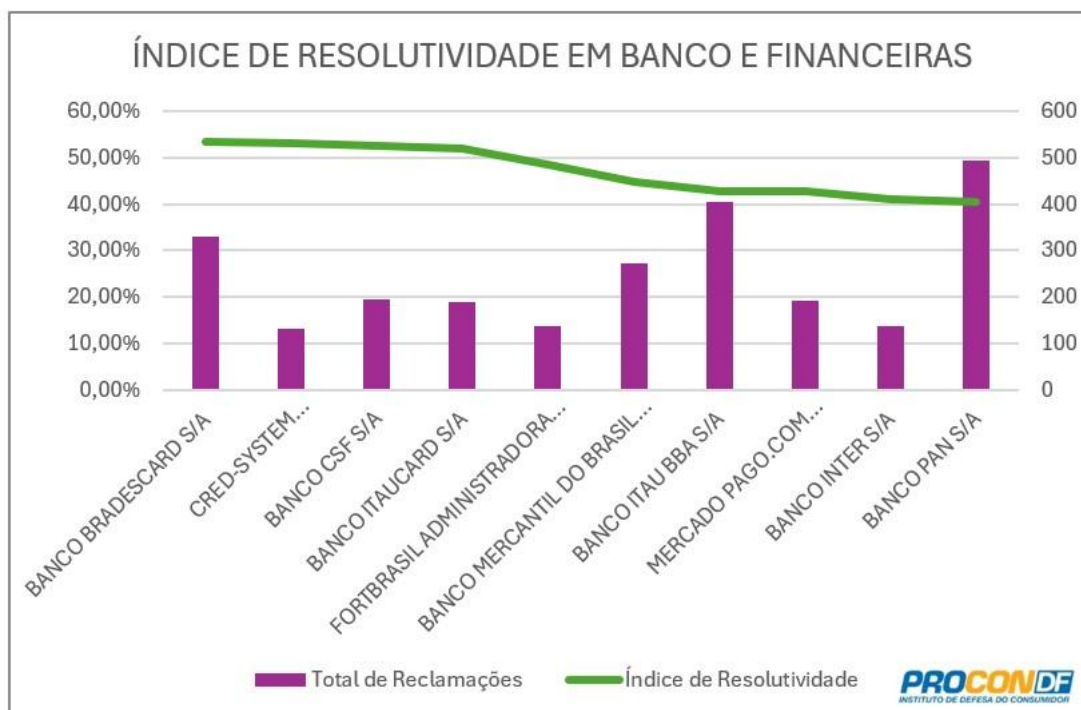
No setor de Bancos e Financeiras, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi o BRB – BANCO DE BRASÍLIA S/A, com um total de 904 Reclamações Fundamentadas, sendo 316 classificadas como Fundamenta Atendida e 588 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 34,96%.

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 entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, considerando mais de 100 reclamações, o que teve o melhor desempenho foi o BANCO BRADESCARD S/A (53,33%), BANCO CSF S/A (52,58%), BANCO ITAUCARD S/A (52,13%) e CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA (53,03%), empresas a figurarem acima de 50% no índice de resolutividade na área de bancos e financeiras.



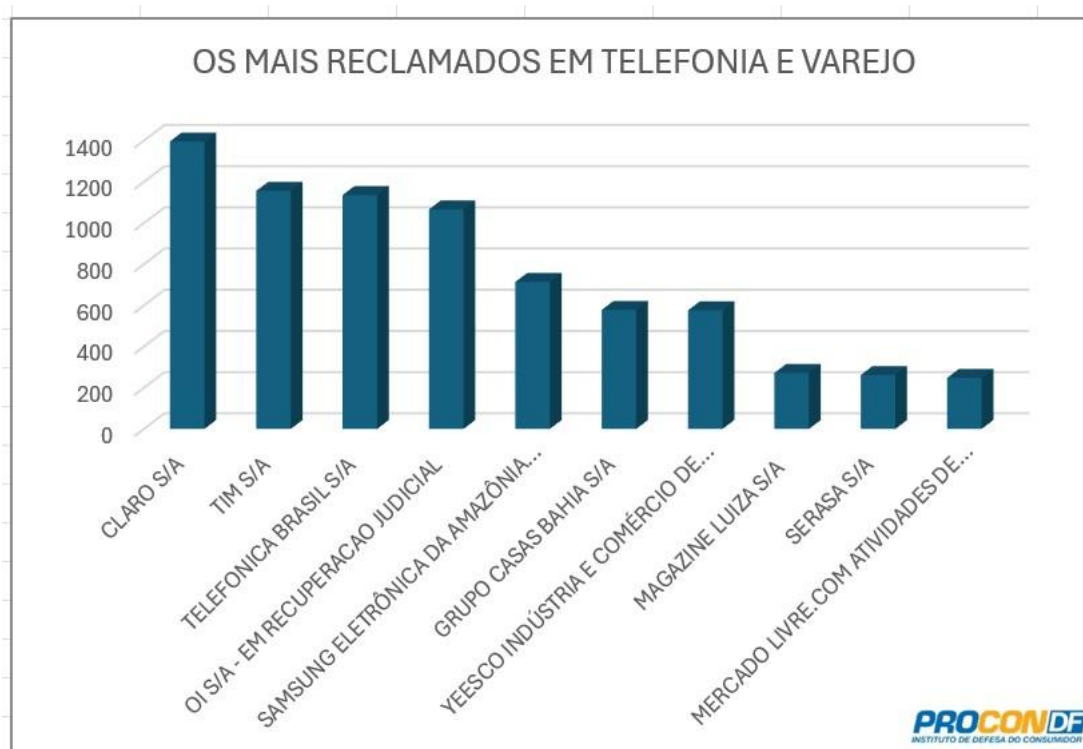
Quanto aos piores índices de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, os destaques negativos são as empresas BANCO AGIBANK S/A (16,16%); BANCO C6 S/A (26,76%); BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A (27,27%); FACTA

FINANCEIRA S/A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (27,27%) e ITAÚ UNIBANCO S/A (28,00%), todos com índice de resolutividade abaixo de 30%.

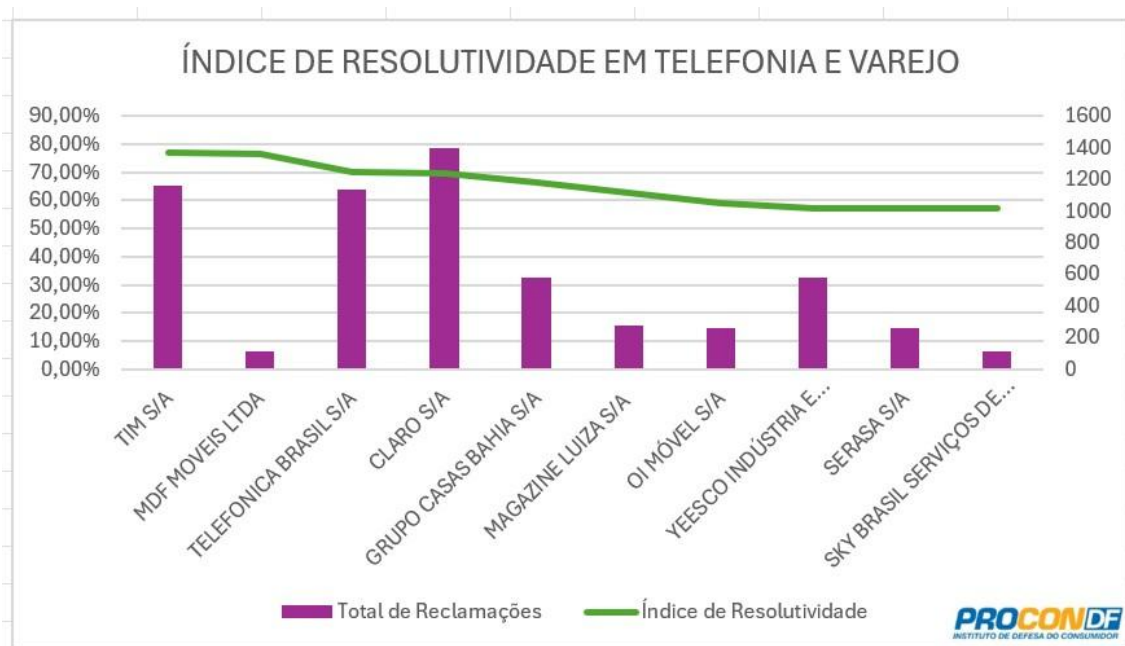
9. TELEFONIA E VAREJO

No setor de Telefonia e Varejo, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a CLARO S/A, com um total de 1.396 Reclamações Fundamentadas, sendo 972 classificadas como Fundamenta Atendida e 424 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 69,63%.

Logo em seguida, aparecem as outras companhias de telefonia, todas com mais de 1000 Reclamações Fundamentadas, na seguinte ordem em relação a quantidade de reclamações totais: TIM S/A, com um total de 1.156 Reclamações Fundamentadas, sendo 888 classificadas como Fundamenta Atendida e 268 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 76,82%; TELEFONICA BRASIL S/A, com um total de 1.136 Reclamações Fundamentadas, sendo 794 classificadas como Fundamenta Atendida e 342 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 69,89% e OI S/A, com um total de 1.066 Reclamações Fundamentadas, sendo 588 classificadas como Fundamenta Atendida e 478 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 (76,82%), MDF MÓVEIS LTDA (76,36%), 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 31,93%, o único abaixo do índice de resolutividade de 35% entre os mais reclamados neste setor.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a CLARO S/A, com um total de 1.396 Reclamações Fundamentadas, sendo 972 classificadas como Fundamenta Atendida e 424 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 69,63%, seguido pela TIM S/A, com um total de 1.156 Reclamações Fundamentadas, sendo 888 classificadas como Fundamenta Atendida e 268 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 76,82%, e por fim, o terceiro mais reclamado foi a TELEFONICA BRASIL S/A, com um total de 1.136 Reclamações Fundamentadas, sendo 794 classificadas como Fundamenta Atendida e 342 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 69,89%.

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 (76,82%), 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, o fornecedor 123 VIAGENS E TURISMO LTDA figurou com o pior índice de resolutividade (7,14%) dentre as empresas mais reclamadas, considerando o mínimo de 100 reclamações fundamentadas registradas no ano.

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 (1.396), TIM S/A (1.156), TELEFÔNICA BRASIL (1.136) e OI S/A (1.066) e, totalizam 4.754 Reclamações Fundamentadas, ou seja, 10,84% 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 868 Reclamações Fundamentadas, número bem inferior em termos percentuais ao ranking de reclamações fundamentadas do ano de 2024. Do total de 868 Reclamações Fundamentadas, as companhias aéreas⁴ somaram 398 Reclamações Fundamentadas ou 45,85%. O destaque em número absoluto de Reclamações Fundamentadas relativo a agências e operadoras de turismo é a DECOLAR.COM LTDA, que sozinha foi responsável pelo registro de 190 Reclamações Fundamentadas de um total de 868. Se somada a 123 VIAGENS E TURISMO LTDA, que tem 140 Reclamações Fundamentadas, elas representam 70% 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 LATAM LINHAS AÉREAS, com 176 Reclamações Fundamentadas e a GOL LINHAS AÉREAS, com 148 Reclamações Fundamentadas.

Dos grandes setores, 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%, seguido por CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA, com índice de resolutividade de 53,03%, BANCO CSF S/A, com índice de resolutividade de 52,58% e BANCO ITAUCARD S/A, com índice de resolutividade de 52,13%.

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 958 Reclamações Fundamentadas, sendo 494 classificadas como Fundamenta Atendida e 464 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 Fundamenta 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.

Relatório elaborado por André Borini Ferreira Dias, Diretor de Atendimento do PROCON/DF

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