



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS
2023

Brasília – março 2023

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.

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**.

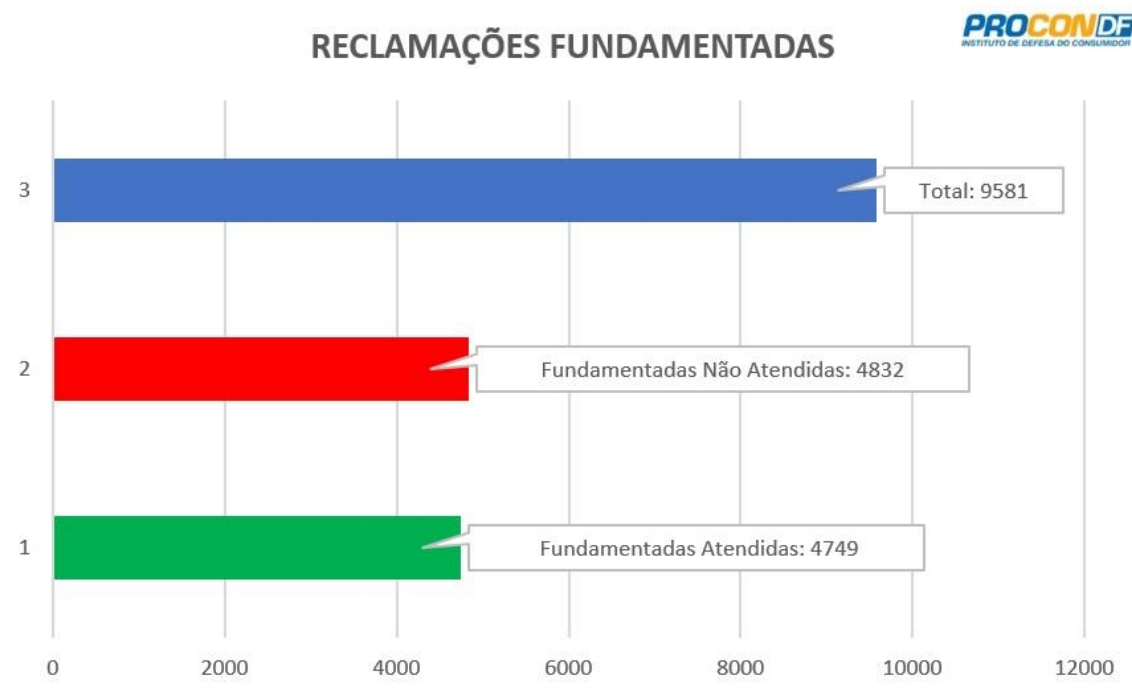
Caso a comprovação inequívoca fosse condição para reconhecimento da fundamentação da Reclamação, isso por certo inviabilizaria a edição do Cadastro, pois como sabemos o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e esta fragilidade por vezes consiste na dificuldade de demonstrar que o consumidor 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 exclusivamente a elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas e não tem caráter sancionatório.

¹ O PROCONSUMIDOR substituiu o SINDEC.

3. CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

No ano de 2023, foram analisadas 9.581 Reclamações Fundamentadas no PROCONSUMIDOR, sendo 4.749 Reclamações Fundamentadas Atendidas e 4.832 Reclamações Fundamentadas Não Atendidas, com índice de resolutividade médio apurado de 47,66%.



Cumprido 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 2023 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.

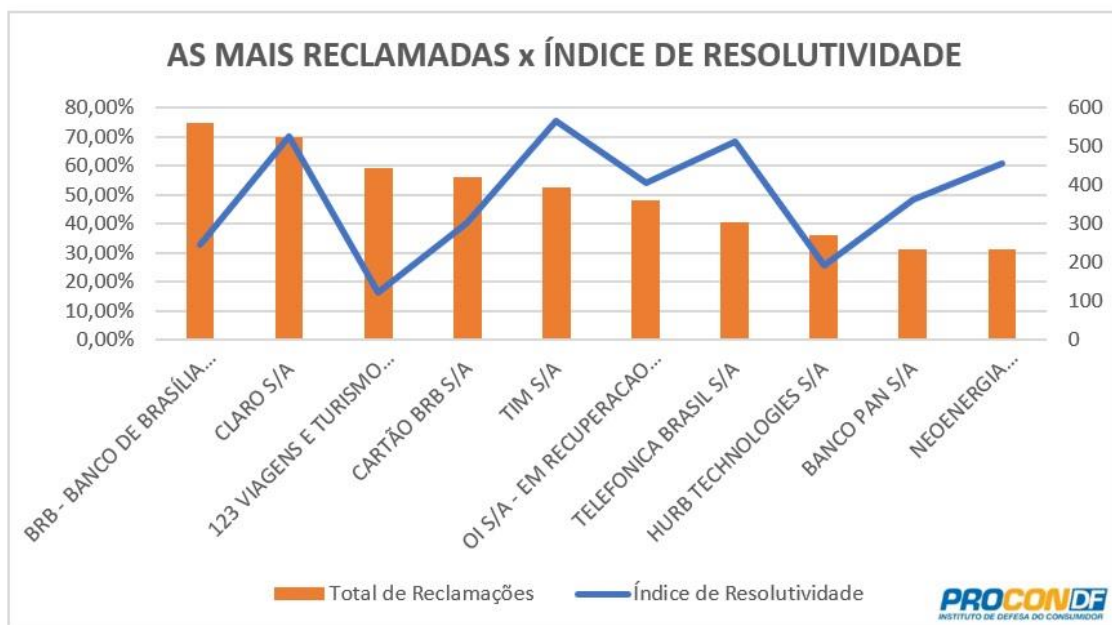
4. AS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi o BRB – BANCO REGIONAL DE BRASÍLIA S/A, com um total de 562 Reclamações Fundamentadas, sendo

183 classificadas como Fundamenta Atendida e 379 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolatividade de 32,56%.



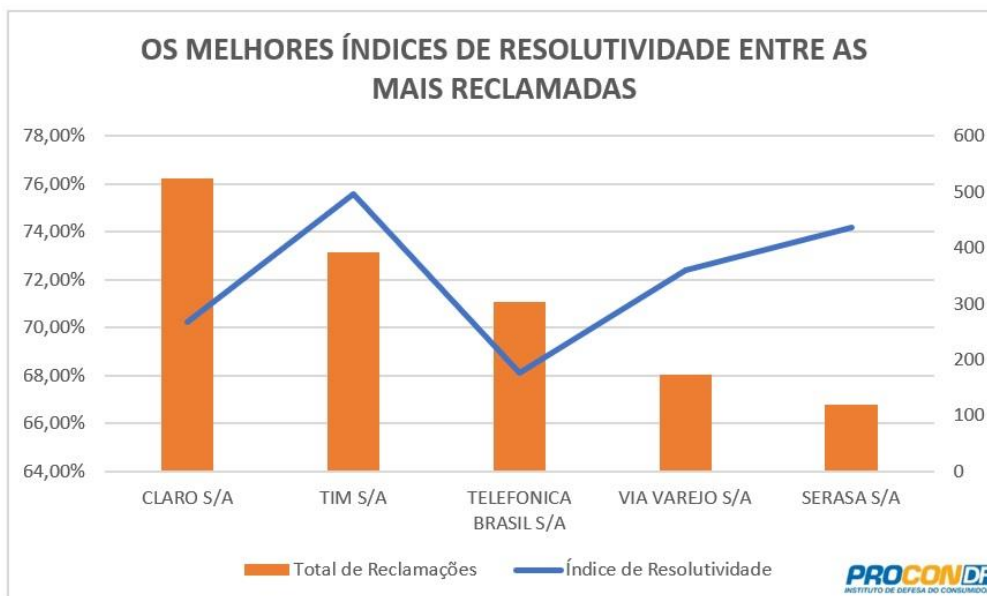
Entre as empresas mais reclamadas, isto é, com mais de cem reclamações registradas no ano, a TIM S/A foi a que obteve o melhor índice de resolatividade (75,57%), ao passo que o fornecedor 123 Milhas figurou com o pior índice de resolatividade (16,18%), impulsionado pelo aumento de registro de reclamações 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.



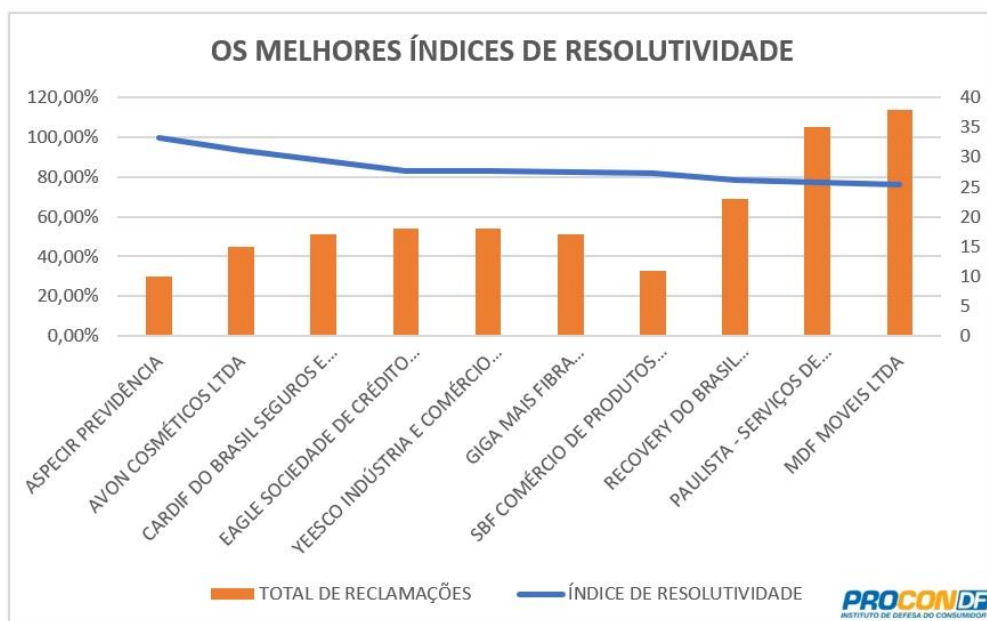
² <https://www.procon.df.gov.br/procon-suspende-operacao-da-123-milhas-no-distrito-federal/>

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 (75,57%), SERASA S/A (74,17%), VIA VAREJO S/A (72,41%), CLARO S/A (70,23%) e TELEFÔNICA BRASIL S/A (68,09%).



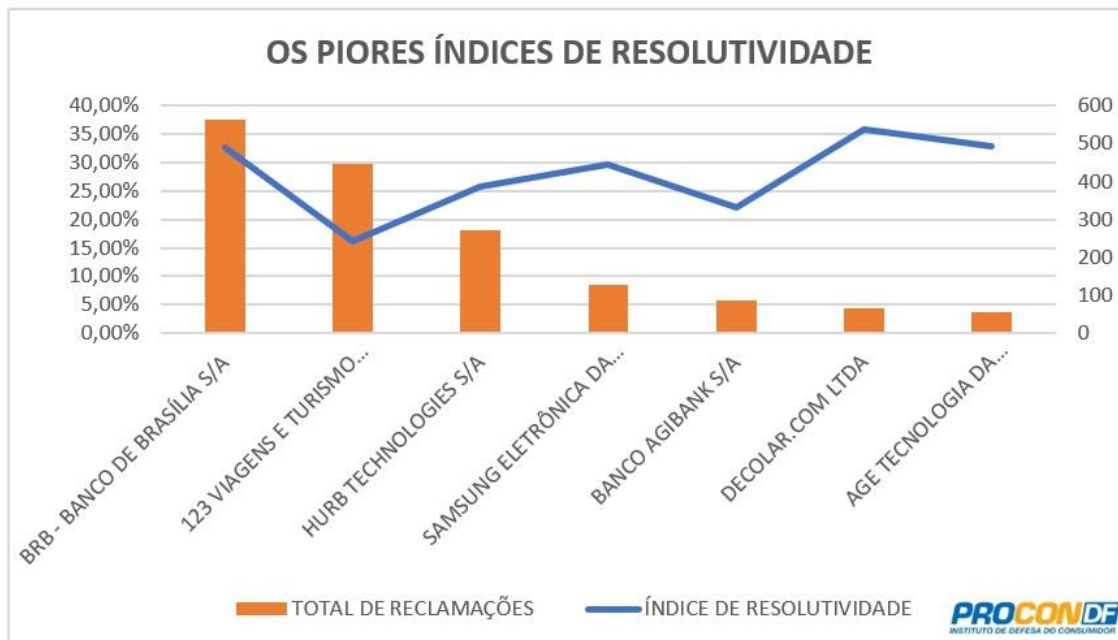
Entre os fornecedores que compuseram o Cadastro de Reclamações Fundamentadas³, os melhores índices de resolutividade foram das empresas ASPECIR PREVIDÊNCIA (100%), AVON COSMÉTICOS LTDA (93,33%), CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A (88,24%), EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETA S/A (83,33%) e YEESCO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA (83,33%).



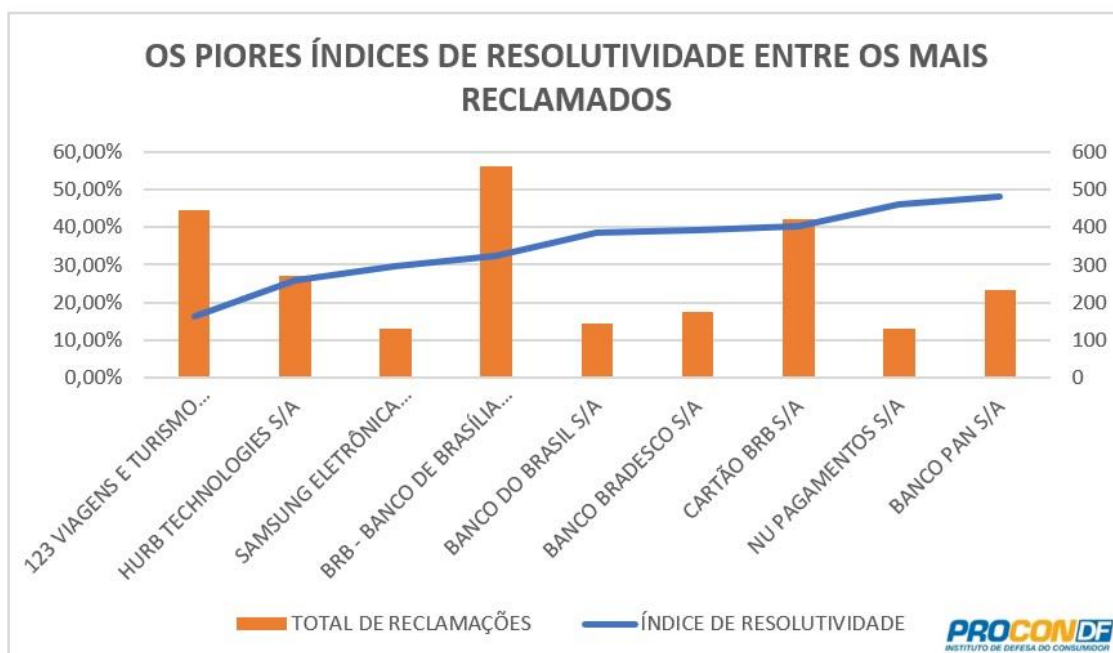
³ Para efeito didático, considerou-se apenas os fornecedores com mais de 10 reclamações no ano de 2023.

6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE – OS PIORES

Quanto aos piores índices de resolutividade, os destaques negativos vão para os fornecedores 123 MILHAS (16,18%), BANCO AGIBANK S/A (22,09%), HURB TECHNOLOGIES S/A (25,74%), SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA S/A (29,69%) e BRB – BANCO REGIONAL DE BRASÍLIA (32,56%).



No que concerne o índice de resolutividade entre os fornecedores mais reclamados, isto é, aqueles com mais de cem reclamações no ano, os destaques negativos são os fornecedores 123 MILHAS (16,18%), HURB TECHNOLOGIES S/A (25,74%), SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA S/A (29,69%), BRB – BANCO REGIONAL DE BRASÍLIA (32,56%) e BANCO DO BRASIL S/A (38,62%), todos com índice de resolutividade abaixo de 40%.

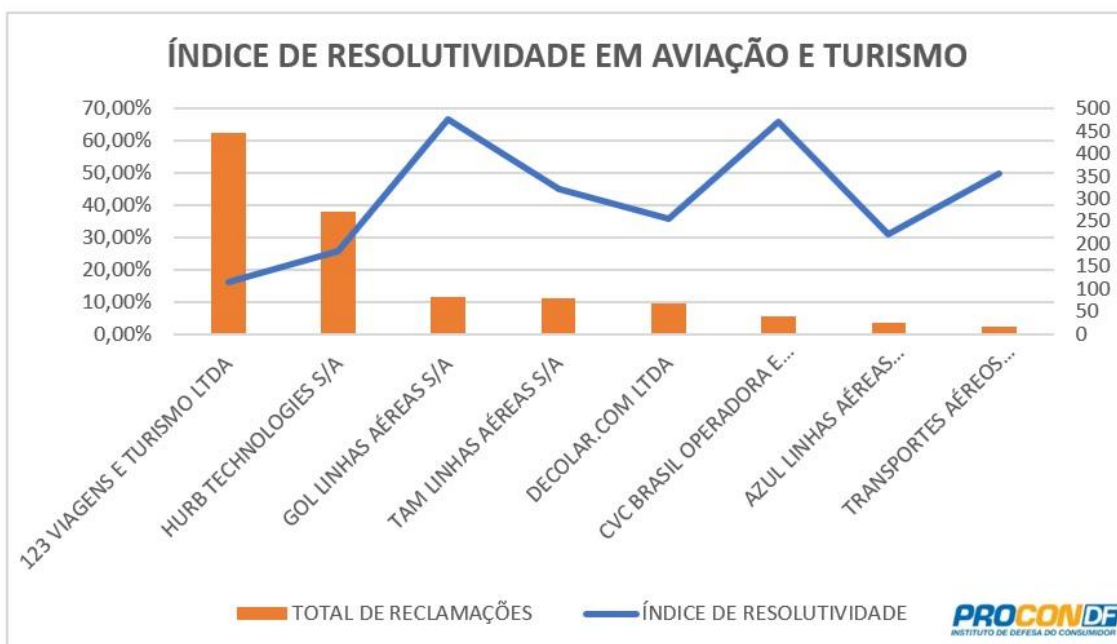


7. AVIAÇÃO E TURISMO

No setor de Aviação e Turismo, em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi a 123 VIAGENS E TURISMO LTDA, com um total de 445 Reclamações Fundamentadas, sendo 72 classificadas como Fundamenta Atendida e 373 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 16,18%, o pior entre todos os fornecedores do Ranking de Cadastro de Reclamações Fundamentadas.



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 (66,67%) e CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A (65,79%).



Quanto ao pior índice de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Aviação e Turismo, o destaque negativo foi o fornecedor 123 MILHAS (16,18%).

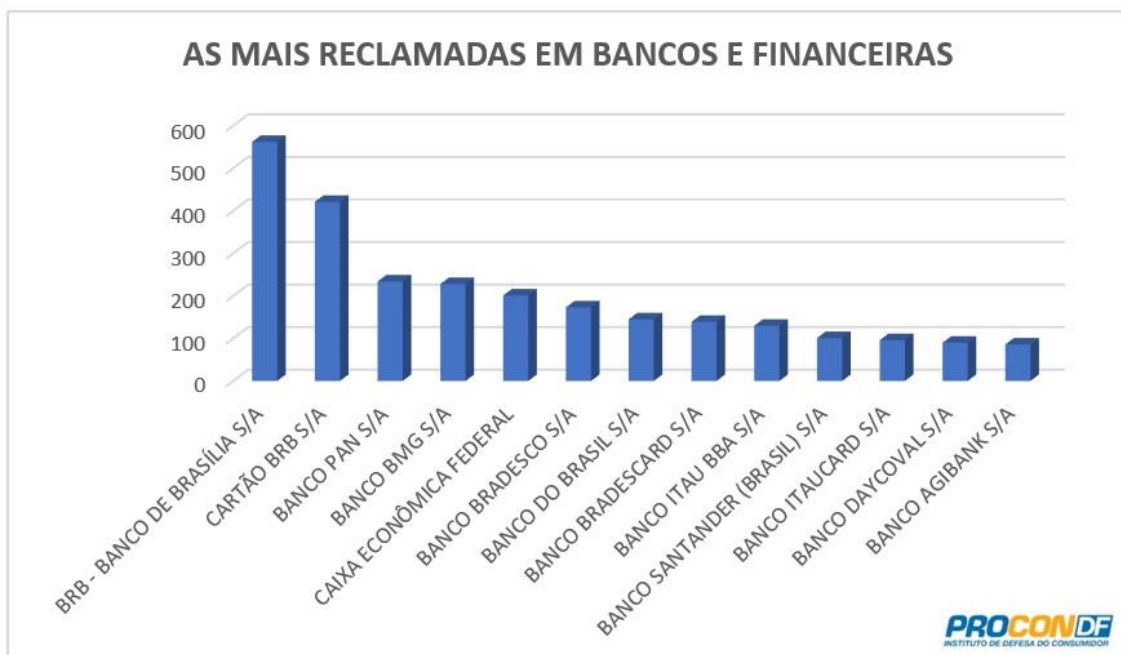
Como foi amplamente divulgado na mídia, o setor de aviação civil e de turismo ainda enfrenta os reflexos da crise decorrente da pandemia do COVID-19 e as empresas que comercializam pacotes aéreos por meio de milhas acumuladas se encontram ainda em situação mais calamitosa, a exemplo da 123 Milhas, que teve a proibição de comercializar pacotes no Distrito Federal e está em processo de Recuperação Judicial.

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 562 Reclamações Fundamentadas, sendo 183 classificadas como Fundamenta Atendida e 379 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 32,56%.

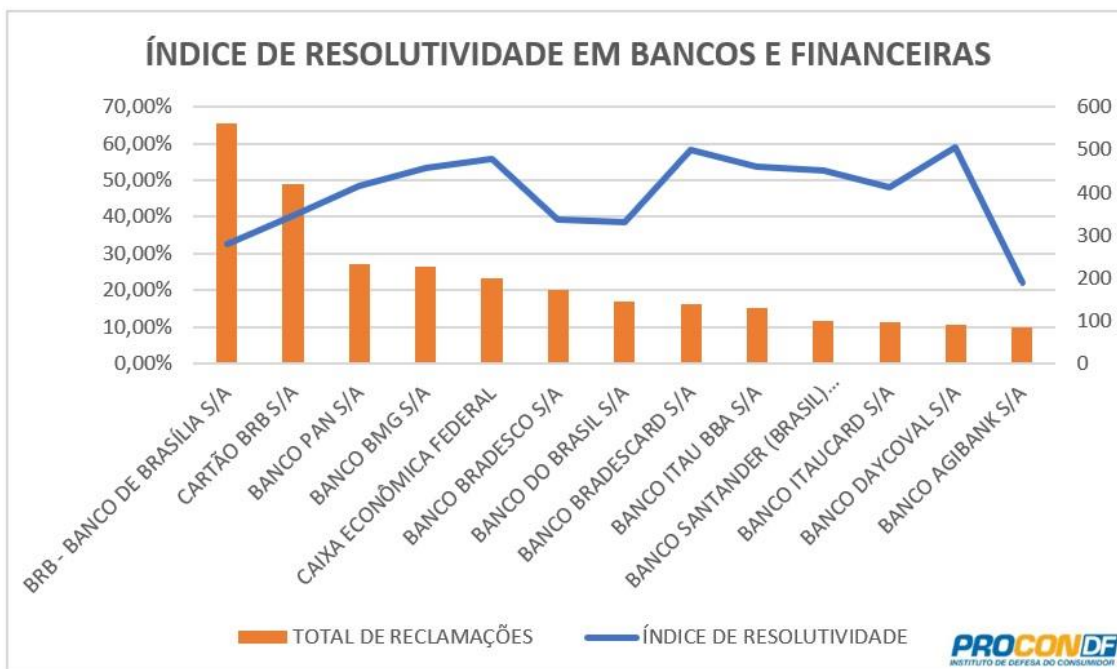
Na segunda posição entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, aparece o fornecedor CARTÃO BRB S/A, com um total de 421 Reclamações Fundamentadas, sendo 170 classificadas como Fundamenta Atendida e 251 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 40,38%.

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 DAYCOVAL S/A (58,89%) e o segundo melhor foi o BANCO BRADESCARD S/A (58,27%).



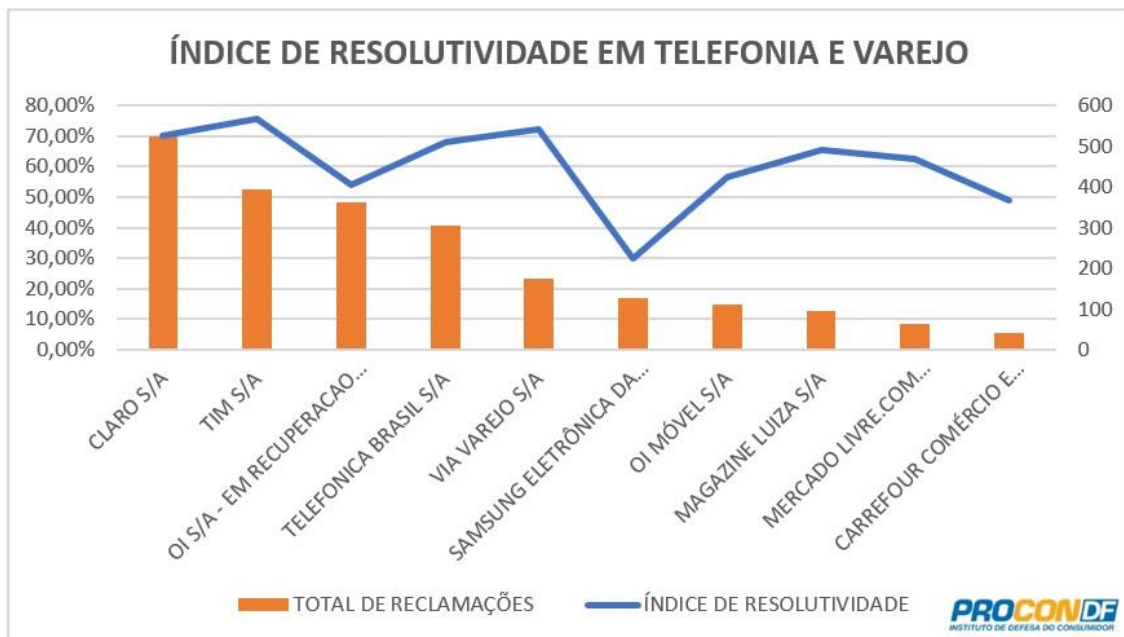
Quanto aos piores índices de resolutividade entre os mais reclamados no setor de Bancos e Financeiras, os destaques negativos são os fornecedores BANCO AGIBANK S/A (22,09%), o BRB - BANCO DE BRASÍLIA (32,56%), BANCO DO BRASIL S/A (38,62%) e BANCO BRADESCO S/A (39,31%), todos com índice de resolutividade 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 524 Reclamações Fundamentadas, sendo 368 classificadas como Fundamenta Atendida e 156 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 70,23%.



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 (75,57%), VIA VAREJO S/A (72,41%) e CLARO S/A (70,23%).



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 29,69%.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em número absoluto, o fornecedor mais reclamado foi o BRB – BANCO DE BRASÍLIA S/A, com um total de 562 Reclamações Fundamentadas, sendo 183 classificadas como Fundamenta Atendida e 379 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 32,56%, seguido pela CLARO S/A, com um total de 524 Reclamações Fundamentadas, sendo 368 classificadas como Fundamenta Atendida e 156 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 70,23%.

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 (75,57%) e CLARO S/A (70,23%). Na área de Varejo, o destaque fica por conta do fornecedor VIA VAREJO S/A (72,41%).

Por sua vez, o fornecedor 123 MILHAS figurou com o pior índice de resolutividade (16,18%) 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 (524), TIM S/A (393), e OI S/A (361) e TELEFÔNICA BRASIL (304), totalizam 1582 Reclamações Fundamentadas, ou seja, 16,51% do total de Reclamações classificadas

como Fundamentadas no PROCON/DF para o exercício de 2023. 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 66% 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 404% superior ao das companhias aéreas⁴, que registraram 203 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 445 Reclamações Fundamentadas (54,13%), de um total de 822. Se somada ao HURB TECHNOLOGIES S/A, que tem 272 Reclamações Fundamentadas, elas representam 87% 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 81 Reclamações Fundamentadas e a LATAM Linhas Aéreas, com 80 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 22,09% e como destaque positivo o BANCO DAYCOVAL S/A, com índice de 58,89%.

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 234 Reclamações Fundamentadas, sendo 142 classificadas como Fundamenta Atendida e 92 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 60,68% ao passo que a CAESB teve um total de 203 Reclamações Fundamentadas, sendo 114 classificadas como Fundamenta Atendida e 89 como Fundamentada Não Atendida, obtendo-se um índice de resolutividade de 56,16%.

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 2023.

Relatório elaborado por André Borini Ferreira Dias, Gerente Jurídico e servidor efetivo do PROCON/DF

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