

Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2025



O que é o cadastro de reclamações fundamentadas?



É o cadastro formado pelas reclamações de lesão ou ameaça a direito de consumidor consideradas procedentes e finalizadas pelos Procons, no período de 12 meses do ano anterior. Sua elaboração e publicação é um dever de todos os órgãos públicos de defesa do consumidor, por força do Art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):

“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.”

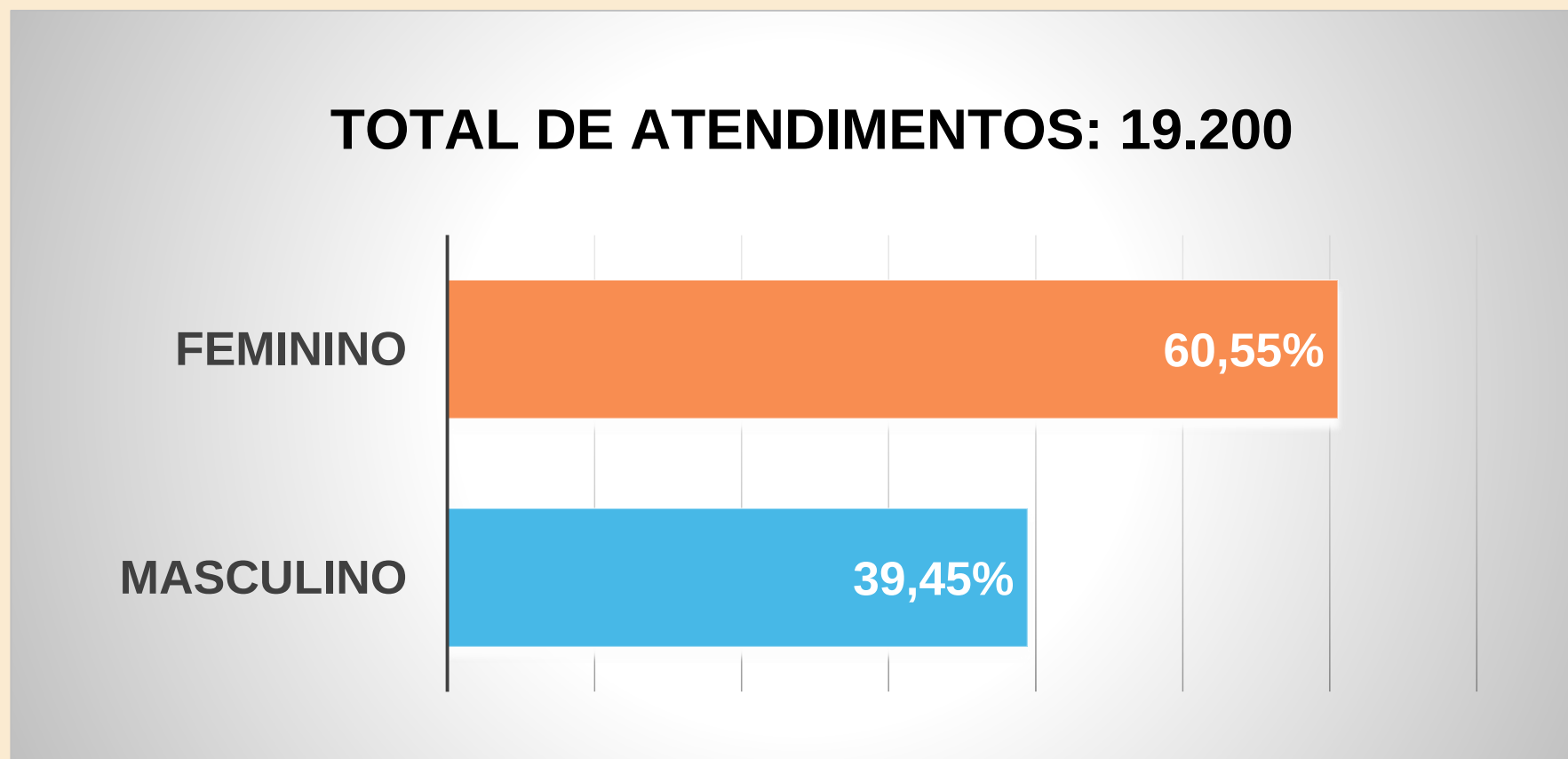
Como é elaborado o cadastro de reclamações fundamentadas?



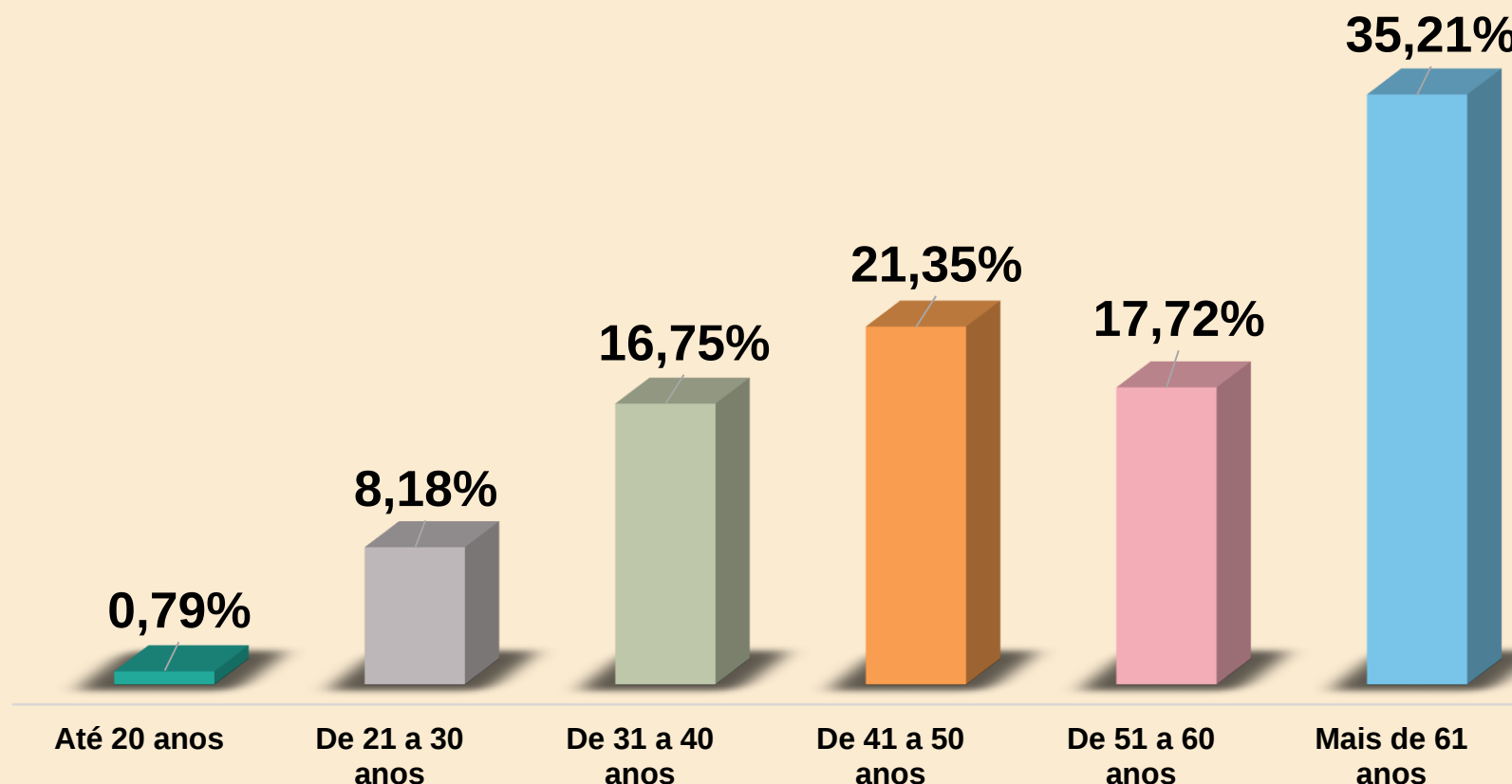
Na instauração da reclamação pelo consumidor, o fornecedor é notificado para apresentar uma resolução para o problema, e geralmente é convocado para realização de uma audiência de conciliação. Após a análise da manifestação do fornecedor, o Procon, por meio do técnico competente, analisa e decide pela fundamentação ou não da reclamação. Concluída esta fase, a reclamação é finalizada no sistema e classificada como:

- **Não Fundamentada:** quando não há violação da norma consumerista; ou
- **Fundamentada Atendida:** quando há violação da norma consumerista e o fornecedor resolve o problema apresentado; ou
- **Fundamentada Não Atendida:** quando há violação da norma consumerista e o fornecedor não resolve o problema apresentado.

Total Geral de Atendimentos e Distribuição Percentual por Sexo



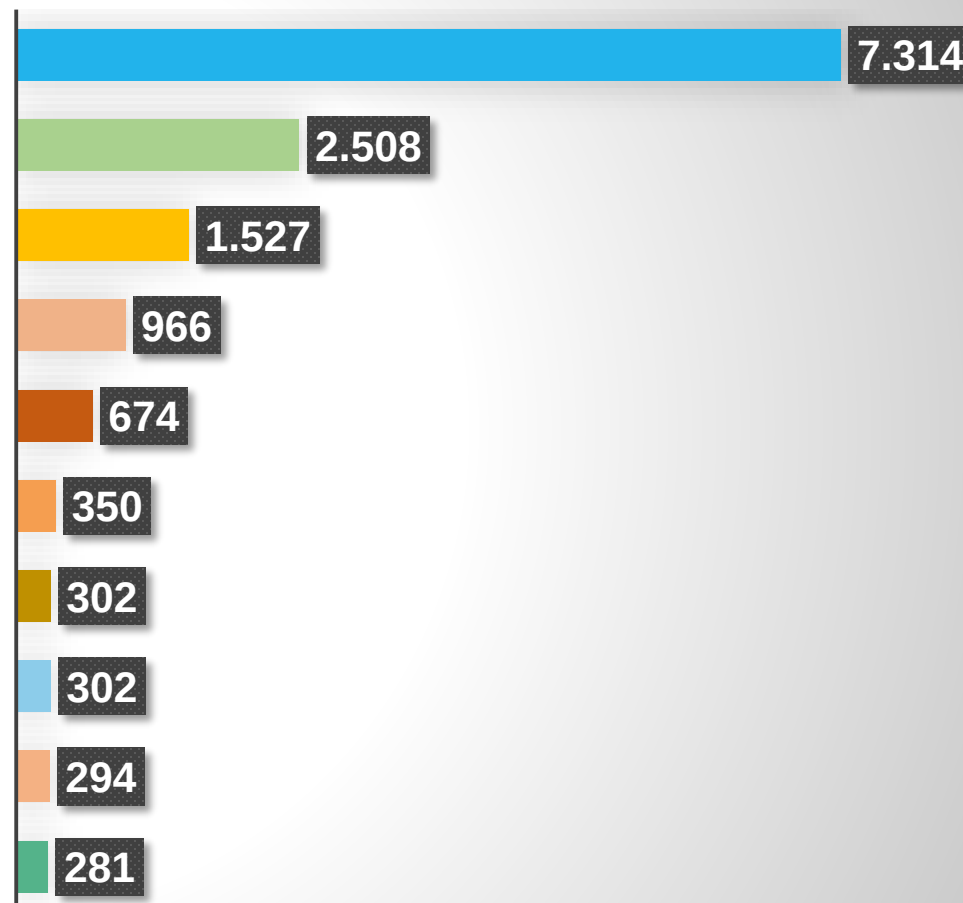
Percentual de Atendimento por Faixa Etária



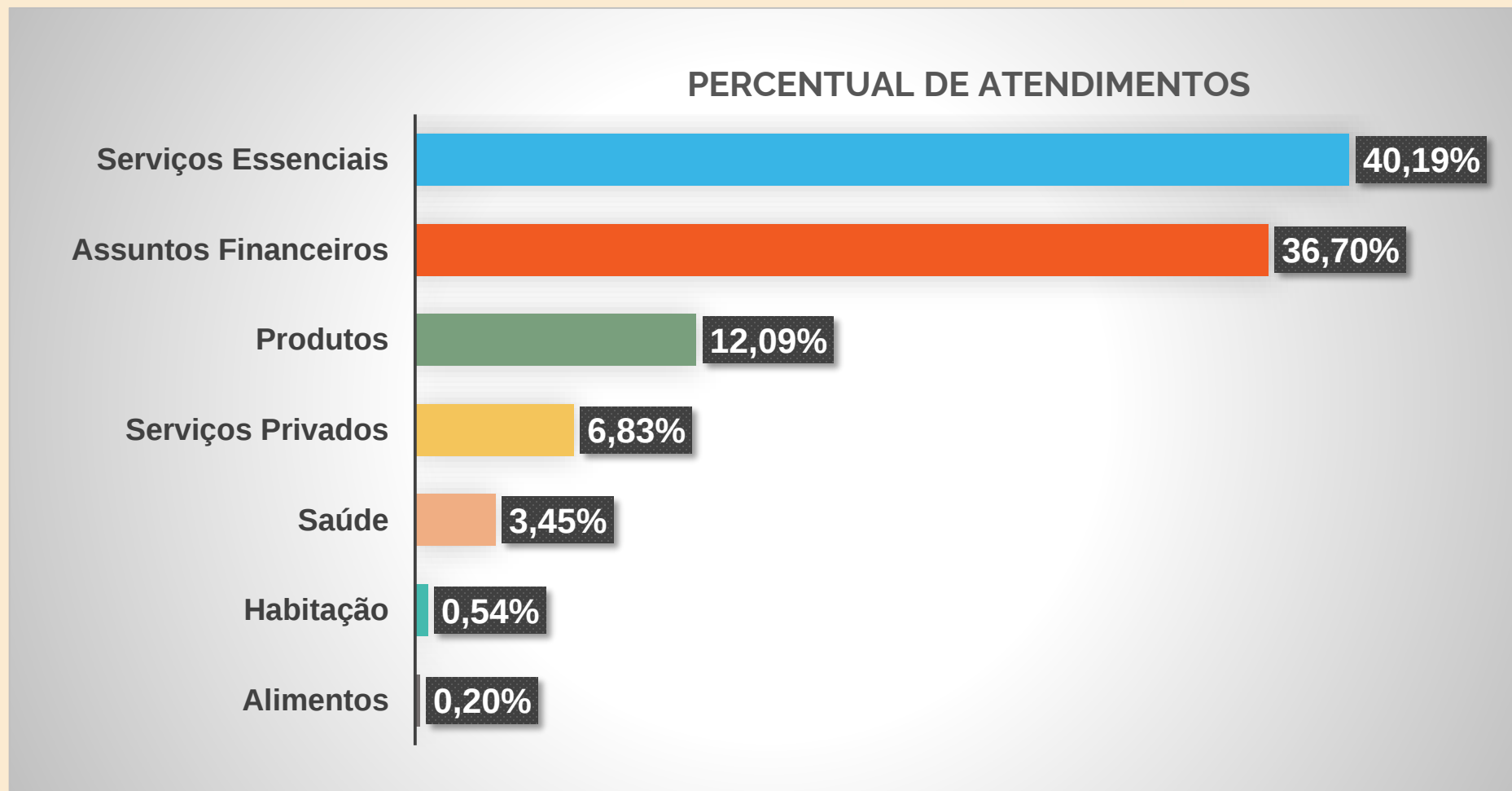
Principais Problemas

TOTAL DE ATENDIMENTOS

- 1º Cobrança indevida/abusiva
- 2º SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)
- 3º Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento
- 4º Produto com vício
- 5º Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)
- 6º Cálculo de prestação/taxa de juros
- 7º Crédito Consignado
- 8º Venda Enganosa
- 9º Não entrega/demora na entrega do produto
- 10º TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade



Atendimentos por Área



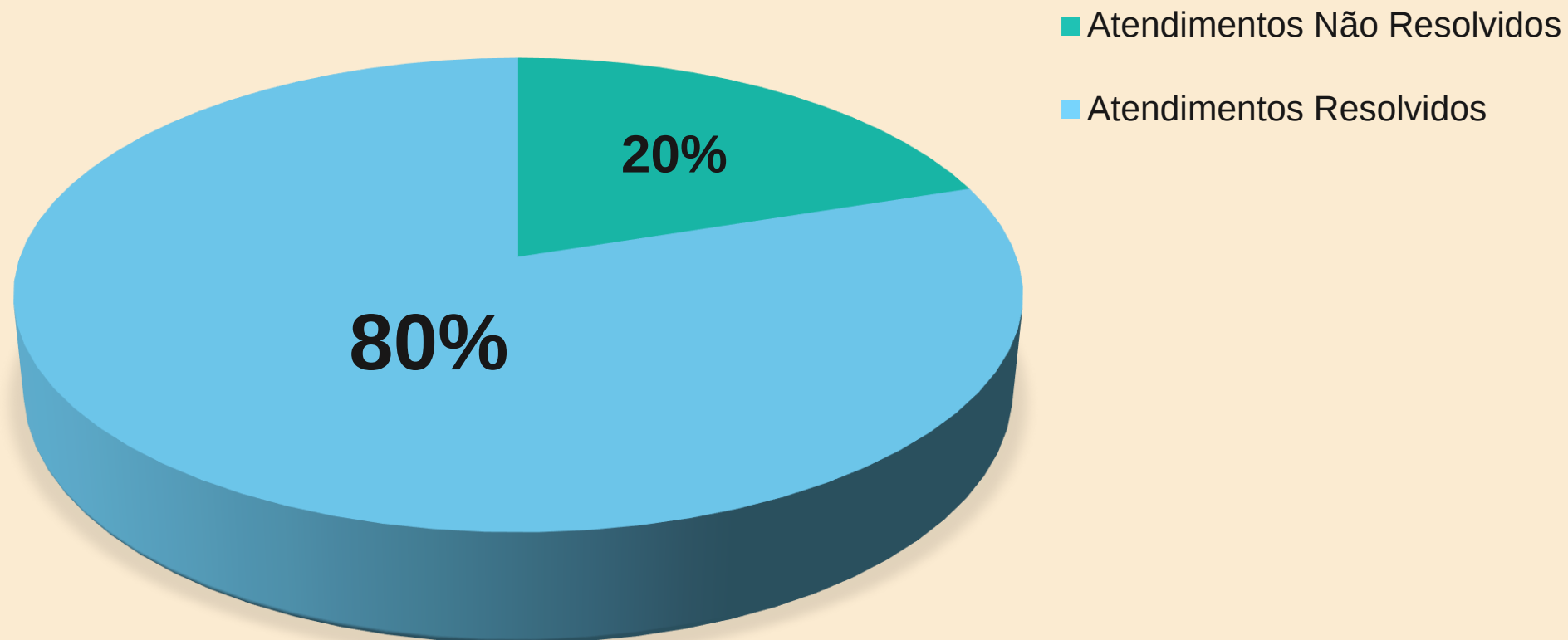
Total de Audiências de Conciliação



FORTALEZA
PREFEITURA

CLASSIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO	TOTAL DE RECLAMAÇÕES
Não Fundamentadas	1078
Fundamentadas Atendidas	1588
Fundamentadas Não Atendidas	3867
TOTAL DE AUDIÊNCIAS	6860

Resolutividade dos Atendimentos



OBS: Atendimentos resolvidos em: Atendimento Preliminar, Carta de Informações Preliminares, Simples Consulta, Audiências de Conciliação, etc.

Empresas com maior número de Reclamações Fundamentadas



FORTALEZA
PREFEITURA

RANKING	EMPRESAS
1ª	Cagece
2ª	Enel
3ª	Banco BMG
4ª	Banco Bradesco
5ª	Banco Itaú Unibanco
6ª	Banco Pan
7ª	Santander
8ª	Caixa Econômica Federal
9ª	Banco Agibank
10ª	Samsung

Empresas com maior número de Reclamações Fundamentadas



FORTALEZA
PREFEITURA

RANKING	EMPRESAS
11 ^a	Magazine Luiza
12 ^a	B2X Care Serviços Tecnológicos
13 ^a	Crefisa
14 ^a	Banco C6 Consignado
15 ^a	Nubank
16 ^a	TIM
17 ^a	Banco do Brasil
18 ^a	Facta Financeira
19 ^a	Clínica SIM
20 ^a	Telefônica Brasil S/A (Vivo)



FORTALEZA
PREFEITURA