



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2024

FUNDAÇÃO PROCON SP
Cadastro Estadual SP

São Paulo | março de 2025

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP



Luiz Orsatti Filho	Diretor Executivo
Maria Júlia Pivato Oliveira	Chefe de Gabinete
Carlos Augusto Machado Coscarelli	Assessor Chefe
Elaine da Cruz	Diretoria Adjunta de Estudos e Pesquisas – DEP
Marcelo Pagotti João	Diretoria Adjunta de Fiscalização – DFISC
Patrícia Alvares Dias	Diretoria Adjunta de Assuntos Jurídicos – DAJ
Pedro Paulo Barancelli Moreira	Diretoria Adjunta de Administração e Finanças – DAF
Robson Santos Campos	Diretoria Adjunta de Relações Institucionais – DRI
Vasni Perez Junior	Diretoria Adjunta de Atend. e Orientação ao Consumidor – DAOC
Carina Roberta Minc	Assessoria Técnica da Diretoria Executiva – ATDEX
César Alexandre Carli	Assessoria de Controle de Processos – ACP
José Carlos Pereira da Silva	Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – ATIC
José Renato Raposo	Assessoria Técnica de Ação Regional – ATAR
Ricardo Muza	Assessoria de Comunicação Social – ACS
Márcio Rodrigues	Ouvidoria

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP

Rua Conselheiro Furtado, 503 – Liberdade

01511-000 – São Paulo – SP

www.procon.sp.gov.br

  @proconsp |  @proconspoficial |  @TVProconSP |  educaproconsp

Integrantes desse Cadastro Estadual SP**Procon SP – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor**

Estrutura de Atendimento: Portal do Consumidor, Posto de Atendimento Próprio na sede, 8 Postos Avançados em Delegacias de Polícia da capital, 9 Postos em Centros Integrados da Cidadania da capital e Posto Avançado Procon Racial na Universidade Zumbi dos Palmares.

71 Procons Municipais do Estado de SP

ADAMANTINA	IACANGA	PORTO FERREIRA
AGUAÍ	IPERÓ	POTIRENDABA
AMERICANA	IPUÃ	RINCÃO
ARAÇARIGUAMA	ITANHAÉM	SALTO
ARAÇATUBA	ITÁPOLIS	SANTA BÁRBARA D'OESTE
ARARAQUARA	ITUPEVA	SANTO ANDRÉ
ARUJÁ	JABOTICABAL	SÃO BERNARDO DO CAMPO
AVARÉ	JACAREÍ	SÃO CARLOS
BARIRI	JAÚ	SÃO JOÃO DA BOA VISTA
BARRETOS	LEME	SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
BATATAIS	LIMEIRA	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
BOITUVA	LINS	SÃO ROQUE
CACONDE	LOUVEIRA	SERTÃOZINHO
CEDRAL	LUCÉLIA	SUZANO
COSMÓPOLIS	MARÍLIA	TABOÃO DA SERRA
DIADEMA	MARTINÓPOLIS	TAGUAÍ
DOIS CÓRREGOS	MAUÁ	TAQUARITUBA
DRACENA	MOGI GUAÇU	TAUBATÉ
EMBU-GUAÇU	MONGAGUÁ	TUPÃ
FERRAZ DE VASCONCELOS	MONTE AZUL PAULISTA	UBATUBA
FRANCISCO MORATO	MONTE MOR	VALINHOS
FRANCO DA ROCHA	ONDA VERDE	VARGEM GRANDE DO SUL
GUARACI	PIRACICABA	VOTORANTIM
GUARULHOS	PITANGUEIRAS	

Sumário

METODOLOGIA.....	5
GLOSSÁRIO.....	5
Apresentação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas.....	8
CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ESTADUAL SP.....	9
Distribuição Percentual das Reclamações.....	9
Comparativo com o ano anterior.....	9
Comparativo Procon SP e Procons Municipais.....	10
RANKING GERAL 50 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS.....	12
Ranking das 10 Empresas Mais Reclamadas por Percentual de Não Atendimento.....	14

METODOLOGIA

Em cumprimento do artigo 44, da Lei 8.078/1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a Fundação Procon SP publica este relatório e disponibiliza acesso ao Cadastro de Reclamações Fundamentadas do ano de 2024.

Na Fundação Procon SP e nos Procons municipais conveniados, o protocolo de reclamação do consumidor é tratado em duas fases: a primeira com o envio da Carta de Informações Preliminares (CIP), que – se não for resolvida – enseja a abertura de Processo Administrativo (segunda fase). Grande parte das reclamações são resolvidas na fase de CIP.

A apresentação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas deste ano abrange três versões que estão explicadas no tópico específico mais a frente.

A ordem apresentada no ranqueamento segue a quantidade total de reclamações, classificadas do maior para o menor, em seguida por quantidade de reclamações não atendidas e, num terceiro nível, pela ordem alfabética da Razão Social / Grupo de Fornecedor.

Inicialmente são apresentados os dados de atendimentos gerais no ano de 2024 e, em seguida, os dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas em si, envolvendo o ranqueamento das 50 empresas mais reclamadas e diversos dados e análises elaboradas pelas equipes das Áreas Técnicas que trataram as reclamações.

GLOSSÁRIO

I – Carta de Informações Preliminares (CIP) – é o instrumento administrativo prévio à instauração do processo administrativo de reclamação em que o fornecedor deverá apresentar proposta conciliatória ou elementos de fato e de direito, suficientes para negar atendimento à reclamação, caso contrário, será aberto processo administrativo de reclamação.

II – Processo Administrativo de Reclamação – segunda fase das reclamações em que os fornecedores poderão ser notificados para resposta por escrito – TNF (Termo de Notificação) ou para comparecimento em audiência TNA – (Termo de Notificação para Audiência). As audiências poderão ser online ou presencial e a decisão sobre o tipo de notificação necessita da disponibilidade para participar de audiências informada previamente pelo(a) consumidor(a).

III – Classificação do Processo Administrativo de Reclamação – Reclamação fundamentada atendida; Reclamação fundamentada não atendida e Reclamação encerrada não fundamentada.

IV – Reclamação Fundamentada – O processo administrativo de reclamação será considerado fundamentado nos casos em que reunir elementos suficientes e fundamentados para a sua inclusão no Cadastro de Reclamações, tais como legitimidade das partes, a existência da relação de consumo e narrativa do consumidor que contenha elementos de verossimilhança que indiquem a ameaça ou lesão a direito previsto no Código de Defesa do Consumidor.

V – Cadastro de Reclamações Fundamentadas (CRF) – Cadastro publicado anualmente pelos Procons indicando todos os processos administrativos de reclamação que foram baixados como fundamentados atendidos e não atendidos.

Classificação das reclamações

As reclamações são classificadas em quatro níveis:

- Área
- Assunto
- Grupo de Problema
- Problema

As áreas de classificação são:

- Água, Energia e Gás
- Alimentos
- Demais Produtos
- Demais Serviços
- Educação
- Habitação
- Produtos Automotivos
- Produtos de Telefonia e Informática
- Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos
- Saúde
- Serviços Financeiros
- Telecomunicações
- Transportes
- Turismo / Viagens

As áreas técnicas são:

- Área Técnica de Produtos: Produtos de Telefonia e Informática, Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos, Produtos Automotivos e Demais Produtos
- Área Técnica de Serviços Privados: Educação, Turismo/Viagens, Transportes e Demais Serviços
- Área Técnica de Saúde e Alimentos: Alimentos e Saúde
- Área Técnica de Assuntos Financeiros e Habitação: Serviços Financeiros e Habitação

- Área Técnica de Serviços Essenciais: Telecomunicações e Água, Energia e Gás.
- Área Técnica de Audiências e Conciliação

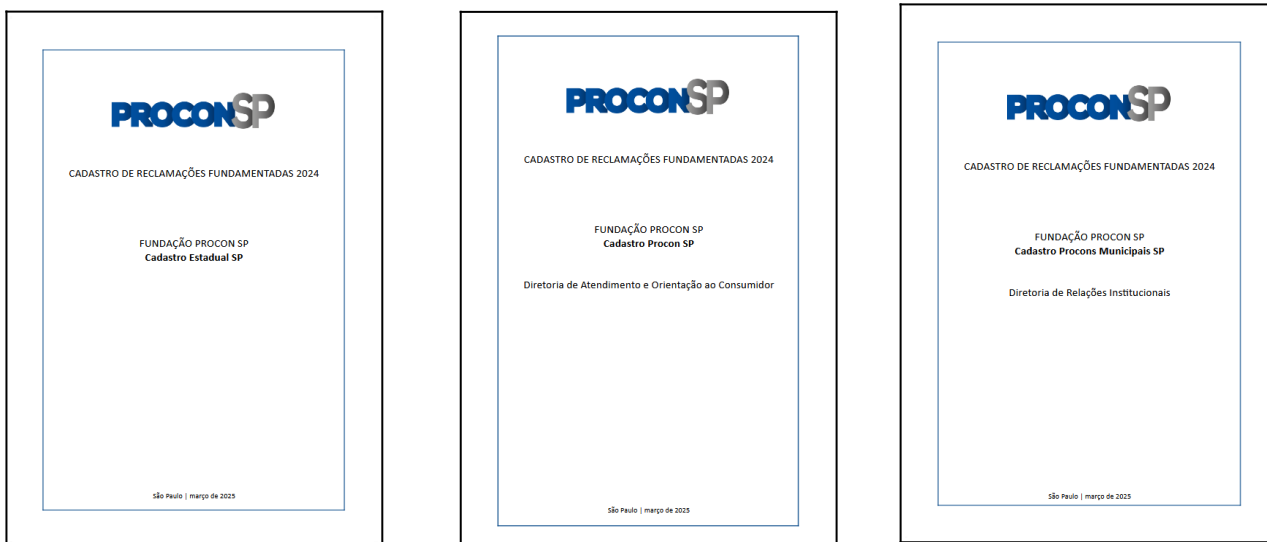
Índice de solução

I – Primeira Fase: Carta de Informações Preliminares (CIP) – o índice de solução é o percentual dos atendimentos que não foram convertidos em Processo Administrativo de Reclamação: baixados / (baixados + processos administrativos);

II – Segunda Fase: Processo Administrativo de Reclamação – o índice de atendidas é o percentual de atendimento dos processos administrativos que foram baixados: atendidas / (atendidas + não atendidas).

Apresentação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Este ano a Fundação Procon SP apresenta 3 versões para o Cadastro de Reclamações Fundamentadas.



Temos o **Cadastro Estadual SP** que abrange as reclamações finalizadas em 2024 dos Procons Municipais participantes da plataforma e as reclamações finalizadas e tratadas pela Fundação Procon SP.

O **Cadastro Procon SP** envolve as reclamações recebidas, tratadas e finalizadas pela Fundação Procon SP, através da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor. Essas reclamações são oriundas tanto do principal canal digital de recepção, o Portal do Consumidor, disponível no site www.procon.sp.gov.br, como dos canais de atendimento presencial mantidos pela Fundação: o Posto de Atendimento na sede, 8 Postos Avançados em Delegacias de Polícia da capital, 9 Postos em Centros Integrados da Cidadania da capital e o Posto Avançado Procon Racial na Universidade Zumbi dos Palmares.

Divulgamos ainda o **Cadastro Procons Municipais SP** que abrange as reclamações recebidas, tratadas e finalizadas por 71 Procons Municipais do Estado de SP integrados ao sistema Procon SP Digital. As informações foram compiladas pela Diretoria de Relações Institucionais que é a responsável pela articulação da relação da Fundação Procon SP com os Procons Municipais.

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS | ESTADUAL SP

Este Cadastro consolida 255.536 reclamações atendidas e não atendidas, em face de 28.580 fornecedores. No ranqueamento geral das empresas segue-se ordem classificatória do maior para o menor. As 50 primeiras empresas mais reclamadas somam 124.326 reclamações (48,7% do Total). Entre essas 50, 23,9% do total de reclamações estão concentradas nas 10 primeiras posições.

Distribuição Percentual das Reclamações

Distribuição	Quant. Reclamações	%	
10 primeiros colocados	61.096	23,9%	48,7%
11º ao 50º lugar	63.230	24,7%	
Demais fornecedores abaixo do 50º lugar (28.480 fornecedores)	131.210	51,3%	
Total de Reclamações no Cadastro 2024	255.536	100,0%	

Comparativo com o ano anterior

Cadastro de Reclamações Fundamentadas Estadual SP			
2023		2024	
Total	Índice de Atendidas	Total	Índice de Atendidas
220.167	32,2%	255.536	30,7%

Comparativo Procon SP e Procons Municipais

Procon SP	238.995	93,5%
Procons Municipais	16.541	6,5%
Total Cadastro Estadual SP	255.536	100,0%

O Cadastro Estadual SP abrange 238.995 Reclamações tratadas pelo Procon SP e 16.541 Reclamações dos 71 Procons Municipais que tiveram Reclamações Fundamentadas finalizadas no ano de 2024, totalizando 255.536 Reclamações.

Por Regional do Procon SP

Regional	Procon SP		Procons Municipais		Total	
Região Metropolitana / não há Regional Procon	238.995	100,0%	5.842	35,3%	244.837	95,8%
Regional Santos	-	-	3.011	18,2%	3.011	1,2%
Regional Campinas	-	-	2.253	13,6%	2.253	0,9%
Regional São José dos Campos	-	-	1.872	11,3%	1.872	0,7%
Regional Ribeirão Preto	-	-	1.869	11,3%	1.869	0,7%
Regional Bauru	-	-	888	5,4%	888	0,3%
Regional São José do Rio Preto	-	-	467	2,8%	467	0,2%
Regional Sorocaba	-	-	186	1,1%	186	0,1%
Regional Presidente Prudente	-	-	153	0,9%	153	0,1%
Total	238.995	100,0%	16.541	100,0%	255.536	100,0%

Procons Municipais por Regional

Regional	Quant. Procons Municipais integrantes do CRF 2024	
Regional Campinas	16	22,5%
Regional Ribeirão Preto	10	14,1%
Regional Sorocaba	9	12,7%
Regional Bauru	7	9,9%
Região Metropolitana / não há Regional Procon	7	9,9%
Regional São José do Rio Preto	7	9,9%
Regional Santos	6	8,5%
Regional Presidente Prudente	5	7,0%
Regional São José dos Campos	4	5,6%
Total	71	100,0%

Por Área de classificação

Área Técnica	Área de Classificação	Procon SP		Procons Municipais		Total	
Produtos	Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	13.859	5,8%	663	4,0%	14.522	5,7%
	Produtos de Telefonia e Informática	11.676	4,9%	448	2,7%	12.124	4,7%
	Produtos Automotivos	7.243	3,0%	669	4,0%	7.912	3,1%
	Demais Produtos	49.636	20,8%	1.319	8,0%	50.955	19,9%
Serviços Privados	Turismo / Viagens	14.926	6,2%	304	1,8%	15.230	6,0%
	Educação	11.222	4,7%	605	3,7%	11.827	4,6%
	Transportes	9.227	3,9%	215	1,3%	9.442	3,7%
	Demais Serviços	23.327	9,8%	1.020	6,2%	24.347	9,5%
Assuntos Financeiros e Habitação	Serviços Financeiros	48.994	20,5%	7.681	46,4%	56.675	22,2%
	Habitação	4.021	1,7%	174	1,1%	4.195	1,6%
Serviços Essenciais	Água, Energia e Gás	12.968	5,4%	1.393	8,4%	14.361	5,6%
	Telecomunicações	9.514	4,0%	782	4,7%	10.296	4,0%
Saúde e Alimentos	Saúde	13.415	5,6%	1.200	7,3%	14.615	5,7%
	Alimentos	8.967	3,8%	68	0,4%	9.035	3,5%
Total		238.995	100,0%	16.541	100,0%	255.536	100,0%

RANKING GERAL | 50 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS ESTADUAL SP

Posição	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas
1º	YEESCO	10.647	29,6%
2º	ENEL ELETROPAULO	8.508	16,4%
3º	HURB TECHNOLOGIES S.A.	7.554	0,3%
4º	MERCADO LIVRE	6.049	30,5%
5º	ITAU UNIBANCO	5.753	22,8%
6º	BRADERCO	5.653	28,8%
7º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	4.990	21,1%
8º	IFOOD	4.276	15,9%
9º	SANTANDER	3.899	24,3%
10º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.767	48,0%
11º	VIVO / TELEFÔNICA	3.290	43,4%
12º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HUB FINTECH	2.752	53,3%
13º	SABESP	2.507	33,9%
14º	NUBANK	2.422	23,5%
15º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	2.252	30,5%
16º	CARREFOUR	2.226	50,3%
17º	UBER	2.201	20,9%
18º	SHOPEE	2.158	47,9%
19º	BANCO DO BRASIL	2.061	21,5%
20º	AMAZON	2.016	42,6%
21º	UOL	1.860	22,6%
22º	123 MILHAS / MAXMILHAS / HOTMILHAS	1.854	2,4%
23º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	1.769	21,8%
24º	BANCO INTER S.A.	1.748	20,9%
25º	DECOLAR	1.725	26,0%
26º	C6 BANK	1.685	21,7%
27º	LATAM	1.592	27,4%
28º	PAN	1.516	27,7%

Cadastro de Reclamações Fundamentadas | Estadual SP | Exercício 2024

Posição	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas
29º	PORTO SEGURO	1.475	27,2%
30º	COGNA	1.459	22,0%
31º	FACEBOOK	1.455	12,6%
32º	NOTRE DAME INTERMÉDICA HAPVIDA	1.404	33,3%
33º	LGF INDUSTRIA E COMERCIO ELETRONICO LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL / GRÃO DE GENTE	1.381	15,3%
34º	ÂNIMA EDUCAÇÃO	1.280	12,7%
35º	BMG	1.242	33,7%
36º	SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA	1.212	46,2%
37º	LASER FAST	1.184	8,8%
38º	QUINTO ANDAR	1.163	23,0%
39º	PICPAY	1.148	24,8%
40º	TIM	1.147	55,5%
41º	YDUQS	1.129	23,2%
42º	CASAS PERNAMBUCANAS	1.062	35,3%
43º	MOVIDA	1.038	20,2%
44º	MADEIRA MADEIRA	1.029	43,1%
45º	CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	1.025	36,8%
46º	CPFL	989	22,2%
47º	FACTA	973	38,1%
48º	99 / 99APP / 99PAY	947	46,0%
49º	ALIEXPRESS	943	73,8%
50º	AZUL LINHAS AÉREAS	911	17,9%

Ranking das 10 Empresas Mais Reclamadas por Percentual de Não Atendimento

	Fornecedor	Total	% Atendidas	% Não Atendidas
1º	HURB TECHNOLOGIES S.A.	7.554	0,3%	99,7%
2º	IFOOD	4.276	15,9%	84,1%
3º	ENEL ELETROPAULO	8.508	16,4%	83,6%
4º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	4.990	21,1%	78,9%
5º	ITAU UNIBANCO	5.753	22,8%	77,2%
6º	SANTANDER	3.899	24,3%	75,7%
7º	BRADESCO	5.653	28,8%	71,2%
8º	YEESCO	10.647	29,6%	70,4%
9º	MERCADO LIVRE	6.049	30,5%	69,5%
10º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.767	48,0%	52,0%

Considerando as 10 primeiras no Ranking Geral

Por fim, conforme destacado anteriormente o detalhamento das reclamações registradas no Procon SP e no Procons Municipais consta em documento próprio, sendo essa a consolidação das informações representando o Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas.