



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2025

FUNDAÇÃO PROCON SP

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP

Luiz Orsatti Filho	Diretor Executivo
Maria Júlia Pivato de Oliveira	Chefe de Gabinete
Carina Roberta Minc	Assessora Chefe
Álvaro Batista Camilo	Diretoria Adjunta de Atend. e Orientação ao Consumidor – DAOC
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 Baroncelli Moreira	Diretoria Adjunta de Administração e Finanças – DAF
Robson Santos Campos	Diretoria Adjunta de Relações Institucionais – DRI
Carlos Augusto Machado Coscarelli	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
Lincoln Spada	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

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 2025.

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 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 dados de atendimentos gerais, dados demográficos e, em seguida, os dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas em si, envolvendo o ranqueamento das 50 empresas mais reclamadas e os ranqueamentos por áreas de classificação.

Integrantes desse Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Este **Cadastro de Reclamações Fundamentadas** abrange as reclamações finalizadas e tratadas pela Fundação Procon SP e pelos 126 Procons Municipais participantes da plataforma Procon SP Digital no ano de 2025.

Procon-SP – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

Estrutura de Atendimento: Portal do Consumidor, Posto de Atendimento Próprio na sede, 6 Postos em Centros Integrados da Cidadania da capital e 11 Postos Avançados (9 em Delegacias de Polícia da capital, 1 no Edifício Alfredo Issa e 1 Posto Avançado Procon Racial na Universidade Zumbi dos Palmares).

126 Procons Municipais do Estado de SP

ADAMANTINA	FERRAZ DE VASCONCELOS	PORTO FERREIRA
AGUAÍ	FRANCA	POTIRENDABA
AGUDOS	FRANCISCO MORATO	PRESIDENTE PRUDENTE
ALTINÓPOLIS	FRANCO DA ROCHA	PRESIDENTE VENCESLAU
ÁLVARES MACHADO	GUAÍRA	REGISTRO
AMERICANA	GUARULHOS	RIBEIRÃO PRETO
AMPARO	IACANGA	RIO CLARO
ANALÂNDIA	IPERÓ	SALTO
ARAÇARIGUAMA	IPUÃ	SALTO DE PIRAPORA
ARAÇATUBA	IRACEMÁPOLIS	SANTA BÁRBARA D'OESTE
ARAÇOIABA DA SERRA	ITAÍ	SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS
ARARAQUARA	ITANHAÉM	SANTANA DE PARNAÍBA
ARTUR NOGUEIRA	ITÁPOLIS	SANTO ANDRÉ
ARUJÁ	ITAQUAQUECETUBA	SANTOS
ASSIS	ITU	SÃO BERNARDO DO CAMPO
AVARÉ	ITUPEVA	SÃO CARLOS
BARIRI	JABOTICABAL	SÃO JOÃO DA BOA VISTA
BARRETOS	JACARÉI	SÃO JOAQUIM DA BARRA
BATATAIS	JAGUARIÚNA	SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
BEBEDOURO	JAÚ	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
BERNARDINO DE CAMPOS	JOÃO RAMALHO	SÃO ROQUE
BIRIGUI	JUNQUEIRÓPOLIS	SÃO SIMÃO
BOCAINA	LARANJAL PAULISTA	SÃO VICENTE
BOITUVA	LEME	SERRA NEGRA
BOM JESUS DOS PERDÕES	LIMEIRA	SERTÃOZINHO
CAÇAPAVA	LINS	SOROCABA
CACONDE	LOUVEIRA	SUZANO
CAJAMAR	LUCÉLIA	TABOÃO DA SERRA
CAJURU	MACEDÔNIA	TAGUAÍ
CARAGUATATUBA	MARÍLIA	TAQUARITUBA
CATANDUVA	MARTINÓPOLIS	TAUBATÉ
CEDRAL	MATÃO	TEODORO SAMPAIO
COSMÓPOLIS	MAUÁ	TIETÊ
COTIA	MOGI GUAÇU	TREMEMBÉ
DIADEMA	MONGAGUÁ	TUPÃ
DOIS CÓRREGOS	MONTE AZUL PAULISTA	UBATUBA
DRACENA	NOVA ODESSA	VALINHOS
ECHAPORÃ	ONDA VERDE	VARGEM GRANDE DO SUL
EMBU-GUAÇU	OURINHOS	VOTORANTIM
ESPÍRITO SANTO DO PINHAL	PAULÍNIA	VOTUPORANGA
EUCLIDES DA CUNHA PAULISTA	PIRACICABA	
FARTURA	PIRAPORA DO BOM JESUS	
FERNANDÓPOLIS	POÁ	

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 | • Educação |
| • Alimentos | • Habitação |
| • Demais Produtos | • Produtos Automotivos |
| • Demais Serviços | • Produtos de Telefonia e Informática |

Cadastro de Reclamações Fundamentadas | Procon-SP | Exercício 2025

- Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos
- Saúde
- Serviços Financeiros
- Telecomunicações
- Transportes
- Turismo / Viagens

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: $(\text{baixados} + \text{baixados pelo sistema}) / (\text{baixados} + \text{baixados pelo sistema} + \text{processos administrativos})$;

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

DADOS GERAIS DE ATENDIMENTOS

	2024	2025
Atendimentos Procon-SP	801.796	873.510
Atendimentos Procons Municipais	96.522	198.497
Denúncias relacionadas ao serviço Não Me Ligue	35.435	34.976
Apoio ao SuperEndividado *	1.729	8.838
Total Atendimento	935.482	1.115.821
Procons Municipais integrantes do sistema Procon SP Digital	86	131
Índice de Solução no Procon-SP (1ª fase)	60,8%	60,6%
* Início no sistema Procon SP Digital em ago/2024		

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

Dados demográficos relacionados ao Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

Distribuição por idade e sexo do consumidor

Faixa de Idade *	Feminino		Masculino		Não informado	Total
Até 20 anos	1.532	1,2%	1.110	1,0%	-	2.642
Entre 21 e 30 anos	27.672	21,8%	19.922	18,0%	-	47.594
Entre 31 e 40 anos	37.728	29,7%	35.026	31,6%	-	72.754
Entre 41 e 50 anos	27.759	21,8%	26.015	23,5%	-	53.774
Entre 51 e 60 anos	14.528	11,4%	12.900	11,7%	-	27.428
Entre 61 e 70 anos	11.566	9,1%	9.644	8,7%	2	21.212
Entre 71 e 80 anos	5.493	4,3%	5.279	4,8%	4	10.776
Mais de 80 anos	811	0,6%	761	0,7%	4	1.576
Não informado	53	0,04%	54	0,05%	4	111
Total	127.142	100,0%	110.711	100,0%	14	237.867

Distribuição por idade e modalidade do atendimento

Faixa de Idade *	Atendimento à distância		Atendimento presencial		Total
Até 20 anos	2.066	1,1%	576	1,2%	2.642
Entre 21 e 30 anos	44.876	23,4%	2.718	5,9%	47.594
Entre 31 e 40 anos	67.516	35,2%	5.238	11,4%	72.754
Entre 41 e 50 anos	45.973	24,0%	7.801	16,9%	53.774
Entre 51 e 60 anos	18.733	9,8%	8.695	18,9%	27.428
Entre 61 e 70 anos	9.103	4,7%	12.109	26,3%	21.212
Entre 71 e 80 anos	2.901	1,5%	7.875	17,1%	10.776
Mais de 80 anos	507	0,3%	1.069	2,3%	1.576
Não informado	87	0,05%	24	0,05%	111
Total	191.762	100,0%	46.105	100,0%	237.867

* Considerando a idade do consumidor no momento da abertura da reclamação.

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Este Cadastro consolida 237.867 reclamações atendidas e não atendidas, em face de 29.061 fornecedores. No ranqueamento geral das empresas segue-se ordem classificatória do maior para o menor. As 50 primeiras empresas mais reclamadas somam 106.157 reclamações (44,6% do Total). Entre essas 50, 19,6% do total de reclamações estão concentradas nas 10 primeiras posições.

Distribuição Percentual das Reclamações

Distribuição	Quant. Reclamações	%
10 primeiros colocados	46.722	19,6%
11º ao 50º lugar	59.435	25,0%
Demais fornecedores abaixo do 50º lugar (29.011 fornecedores)	131.710	55,4%
Total de Reclamações no Cadastro 2025	237.867	100,0%

Comparativo com o ano anterior

Cadastro de Reclamações Fundamentadas Estadual SP			
2024		2025	
Total	Índice de Atendidas	Total	Índice de Atendidas
255.536	30,7%	237.867	33,2%
Fornecedores: 27.244		Fornecedores: 29.061	

Comparativo Procon-SP e Procons Municipais

	2024		2025	
Procon-SP	238.995	93,5%	200.207	84,2%
Procons Municipais	16.541	6,5%	37.660	15,8%
Total Cadastro Estadual SP	255.536	100,0%	237.867	100,0%
Quant. de Procons Municipais	71		126	

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2025 abrange 200.207 Reclamações tratadas pelo Procon-SP e 37.660 Reclamações dos 126 Procons Municipais que tiveram Reclamações Fundamentadas finalizadas no ano de 2025, totalizando 237.867 Reclamações.

Por Área de classificação

Área	Procon-SP		Procons Municipais		Total	
Água, Energia e Gás	12.730	6,4%	3.364	8,9%	16.094	6,8%
Alimentos	8.249	4,1%	164	0,4%	8.413	3,5%
Demais Produtos	39.160	19,6%	3.190	8,5%	42.350	17,8%
Demais Serviços	21.559	10,8%	2.249	6,0%	23.808	10,0%
Educação	9.789	4,9%	1.245	3,3%	11.034	4,6%
Habitação	4.138	2,1%	453	1,2%	4.591	1,9%
Produtos Automotivos	6.556	3,3%	1.625	4,3%	8.181	3,4%
Produtos de Telefonia e Informática	7.931	4,0%	975	2,6%	8.906	3,7%
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	9.987	5,0%	1.465	3,9%	11.452	4,8%
Saúde	13.271	6,6%	2.319	6,2%	15.590	6,6%
Serviços Financeiros	41.297	20,6%	17.395	46,2%	58.692	24,7%
Telecomunicações	9.187	4,6%	2.157	5,7%	11.344	4,8%
Transportes	9.051	4,5%	537	1,4%	9.588	4,0%
Turismo / Viagens	7.302	3,6%	522	1,4%	7.824	3,3%
Total	200.207	100,0%	37.660	100,0%	237.867	100,0%

Por Grupo de problema

Grupo de Problema	Procon-SP		Procons Municipais		Total	
Atendimento / SAC	19.457	9,7%	1.073	2,8%	20.530	8,6%
Cobrança / Contestação	81.463	40,7%	21.924	58,2%	103.387	43,5%
Contrato / Oferta	35.416	17,7%	6.131	16,3%	41.547	17,5%
Entrega do Produto	36.486	18,2%	2.273	6,0%	38.759	16,3%
Informação	4.138	2,1%	1.004	2,7%	5.142	2,2%
Saúde e Segurança	3.060	1,5%	155	0,4%	3.215	1,4%
Vício de Qualidade	20.187	10,1%	5.100	13,5%	25.287	10,6%
Total	200.207	100,0%	37.660	100,0%	237.867	100,0%

RANKING GERAL | 50 FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS

ordem	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas	Posição em 2024
1º	SABESP	6.879	31,1%	13º
2º	ENEL ELETROPAULO	5.373	20,4%	2º
3º	BRADESCO	5.092	30,0%	6º
4º	MERCADO LIVRE	5.026	31,2%	4º
5º	YEESCO	4.855	2,8%	1º
6º	ITAU UNIBANCO	4.732	29,7%	5º
7º	SAMSUNG	3.856	29,0%	7º
8º	VIVO / TELEFÔNICA	3.759	54,5%	11º
9º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.695	48,1%	10º
10º	IFOOD	3.455	9,9%	8º
11º	SANTANDER	3.218	27,2%	9º
12º	HURB TECHNOLOGIES S.A.	2.997	0,4%	3º
13º	BMG	2.217	40,5%	35º
14º	UBER	2.191	13,6%	17º
15º	SHOPEE	2.160	50,5%	18º
16º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	2.090	34,2%	15º
17º	AMAZON	1.935	41,8%	20º
18º	LASER FAST	1.841	1,5%	37º
19º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES / EPOCA COSMETICOS / MAGALUPAY / HU	1.740	58,6%	12º
20º	BANCO DO BRASIL	1.738	23,6%	19º
21º	COGNA	1.718	23,1%	30º
22º	NUBANK	1.677	28,1%	14º
23º	CARREFOUR	1.648	35,6%	16º
24º	BANCO INTER S.A.	1.605	27,4%	24º
25º	VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR	1.558	65,3%	51º

Cadastro de Reclamações Fundamentadas | Procon-SP | Exercício 2025

ordem	Fornecedor	Reclamações	Índice de Atendidas	Posição em 2024
26º	BANCO PAN	1.530	31,6%	28º
27º	UOL	1.505	30,0%	21º
28º	LOJAS MARABRAZ	1.486	26,0%	178º
29º	99 / 99APP / 99PAY	1.454	33,8%	48º
30º	LADO INDÚSTRIA TÊXTIL LTDA	1.367	23,6%	148º
31º	MERCANTIL DO BRASIL	1.327	41,5%	73º
32º	TIM	1.316	60,4%	40º
33º	NOTRE DAME INTERMÉDICA HAPVIDA	1.303	34,8%	32º
34º	PORTO SEGURO	1.262	35,4%	29º
35º	LATAM	1.260	21,5%	27º
36º	AGIBANK	1.228	19,5%	62º
37º	PICPAY	1.226	23,1%	39º
38º	GRUPO META (FACEBOOK / INSTAGRAM / WHATSAPP)	1.154	14,6%	31º
39º	C6 BANK	1.091	30,5%	26º
40º	AZUL LINHAS AÉREAS	1.064	15,0%	50º
41º	CASAS PERNAMBUCANAS	1.048	51,7%	42º
42º	DROGARIA SÃO PAULO	994	46,0%	59º
43º	FACTA	976	26,4%	47º
44º	SEM PARAR	965	53,4%	36º
45º	QUINTO ANDAR	964	31,6%	38º
46º	CRUZEIRO DO SUL / UNICID (CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL)	957	43,6%	45º
47º	DECOLAR	950	32,3%	25º
48º	CENTAURO	944	47,9%	53º
49º	CPFL	866	35,1%	46º
50º	FMU	865	31,8%	55º

Ranking das 10 Empresas Mais Reclamadas por Percentual de Não Atendimento

	Fornecedor	Total	% de Atendidas	% de Não Atendidas
1º	YEESCO	4.855	2,8%	97,2%
2º	IFOOD	3.455	9,9%	90,1%
3º	ENEL ELETROPAULO	5.373	20,4%	79,6%
4º	SAMSUNG	3.856	29,0%	71,0%
5º	ITAU UNIBANCO	4.732	29,7%	70,3%
6º	BRADESCO	5.092	30,0%	70,0%
7º	SABESP	6.879	31,1%	68,9%
8º	MERCADO LIVRE	5.026	31,2%	68,8%
9º	CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	3.695	48,1%	51,9%
10º	VIVO / TELEFÔNICA	3.759	54,5%	45,5%

Passaram a integrar o Cadastro das 50 mais reclamadas em 2025:

VIA / CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM.BR

LOJAS MARABRAZ

99 / 99APP / 99PAY

LADO INDÚSTRIA TÊXTIL LTDA

MERCANTIL DO BRASIL

AGIBANK

DROGARIA SÃO PAULO

CENTAURO

FMU