



# CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

2025

ART. 44 LEI 8.078/90 CDC

PERÍODO

JANEIRO A DEZEMBRO

DE

2024

*A. Ariosto da Riva  
M. Rosângela  
G. Oliveira  
S. Guedes*



## CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é formado pela reunião dos procedimentos administrativos (reclamações) finalizados pelos órgãos de defesa do consumidor e representa uma visão qualificada dos diversos problemas vivenciados pelos consumidores no mercado de consumo, bem como o comportamento dos fornecedores diante desses problemas.

A divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas decorre de determinação do artigo 44 do CDC devendo ser divulgado publicamente e periodicamente no período máximo de 1 (um) ano.

Portanto, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas representa a reunião de todas as reclamações fundamentadas, atendidas e não atendidas, finalizadas pelos órgãos públicos de defesa do consumidor. Em termos práticos, é a demanda apresentada pelo consumidor, tratada pelos órgãos de defesa do consumidor por meio de procedimento administrativo de Reclamação, em que foram encontrados elementos de verossimilhança entre a notícia formulada pelo consumidor e o descumprimento dos dispositivos do CDC.

### O QUE É RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA?

Configura como “Fundamentada” a Reclamação que demonstre a legitimidade das partes consumidor e fornecedor), existência de relação de consumo e suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança (não sendo exigida a comprovação inequívoca da lesão).

### QUAL A PENALIDADE PARA O FORNECEDOR INCLUÍDO NO CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADAS?

Como já mencionado anteriormente, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas é elaborado e publicado pelos órgãos de defesa do consumidor por força de uma obrigação legal. O sistema ProConsumidor auxilia os órgãos de defesa do consumidor no cumprimento deste dever, oferecendo o suporte tecnológico necessário para o armazenamento e sistematização da informação das Reclamações. Conclui-se, pois, que o caráter do Cadastro de Reclamações Fundamentadas não é sancionatório, e sim educativo e preventivo.

A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/AF - no uso das atribuições que lhe confere o art.44 da lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, vem a público, divulgar o CADASTRO MUNICIPAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS referente ao período de 01/01/2024 a 30/12/2024, resultado da consolidação das reclamações fundamentadas elaboradas pelo órgão público de defesa do consumidor, cujas informações estão disponibilizadas aos interessados no site da Prefeitura Municipal de Alta Floresta – altafloresta.mt.gov.br e uma cópia no balcão do Procon.

**CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2025**

RAZÃO SOCIAL	FUNDAMENTADA ATENDIDA	FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA	TOTAL
Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S/A	38	16	54
Banco Bradesco S.A.	46	2	48
Claro S.A.	29	0	29
AGUAS DE ALTA FLORESTA LTDA	16	7	23
OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	20	1	21
UNASPUB - UNIÃO NACIONAL DE AUXÍLIO AOS SERVIDORES PÚBLICOS	20	0	20
ASPECIR PREVIDÊNCIA	18	0	18
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DAS NAÇÕES	15	1	16
ELETROMAR MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	11	3	14
Telefonica Brasil S/A	13	0	13
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS CONTRIBUINTES DO REGIME GERAL DA PREVIDENCIA SOCIAL	10	2	12
CONAFER CONFEDERACAO NACIONAL DOS AGRICULTORES FAMILIARES E EMPREEND.FAMI.RURAIS DO BRASIL	0	12	12
EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.	12	0	12
Tim S.A.	11	0	11

PAULISTA - SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA	7	2	9
BINCOB SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA	7	1	8
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	8	0	8
CENTRO DE ESTUDOS DOS BENEFICIOS DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS – CEBAP	7	1	8
UNIAO NACIONAL DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO BRASIL- UNABRASIL	8	0	8
A ASSOCIACAO NO BRASIL DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DA PREVIDENCIA SOCIAL - AP BRASIL	6	0	6
AMBEC - ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS MUTUALISTA PARA BENEFICIOS COLETIVOS	6	0	6
BANCO ITAU BBA S.A.	5	1	6
SEBRASEG CLUBE DE BENEFÍCIOS LTDA	5	1	6
CAIXA DE ASSISTÊNCIA AOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	5	0	5
CLUB MAIS ADMINISTRADORA DE CARTOES LTDA.	5	0	5
Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	2	3	5
Banco Bradescard S.A.	3	1	4
Banco Santander (Brasil) S.A.	2	2	4
Bradesco Vida e Previdência	4	0	4
CONFEDERACAO BRASILEIRA DE APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS	4	0	4

EB COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS EIRELI	4	0	4
Mercado Pago.com Representações Ltda.	2	2	4
UNIVERSO ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DOS REGIMES GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL	4	0	4
ACOLHER - ASSOCIAÇÃO DE PROTECÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	2	1	3
AMAR BRASIL CLUBE DE BENEFICIOS	2	1	3
Banco Agibank S.A.	1	2	3
BANCO DAYCOVAL S/A	2	1	3
BOOK PLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA	3	0	3
CLUBE MULTUAL BENEFÍCIOS CORRETORA DE SEGUROS	3	0	3
EDITORIA E DISTRIBUIDORA EDUCACIONAL S/A	2	1	3
MAGAZINE LUIZA S/A	2	1	3
MASTERPREV CLUBE DE BENEFICIOS	2	1	3
MBM PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR	3	0	3
NU PAGAMENTOS S.A.	2	1	3
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	1	2	3
Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda	3	0	3

SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDER E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	3	0	3
Via Varejo S/A	2	1	3
WAVEMAX INTERNET LTDA	3	0	3
AAPB ASSOCIACAO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO BRASIL	2	0	2
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.	2	0	2
Banco BMG S/A	2	0	2
Banco Cooperativo Sicredi S.A.	2	0	2
Banco Pan S.A	2	0	2
CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.	1	1	2
Electrolux do Brasil S/A	2	0	2
Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	1	1	2
Faculdades Metropolitanas Unidas Educacionais Ltda.	1	1	2
ITAU UNIBANCO S.A.	1	1	2
J & I UTILIDADES DO LAR LTDA	0	2	2
LOJAS AVENIDA S.A	2	0	2
Magazine Luiza S.A.	2	0	2

MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA	2	0	2
ODONTOPREV S/A	2	0	2
Oi Móvel S.A.	1	1	2
SKY BRASIL SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA	2	0	2
UNIMED NORTE MATO GROSSO COOPERATIVA TRABALHO MEDICO	0	2	2
UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA	1	1	2
WILL S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	0	2	2
Zurich Minas Brasil Seguros S/A	2	0	2
NOME EMPRESARIAL WEB PUBLICACOES SERVICOS DE COBRANCA LTDA	0	1	1
53.937.745 LIBNE RAQUEL BENTO SALES	0	1	1
AASAP - ASSOCIAÇÃO DE AMPARO SOCIAL AO APOSENTADO E PENSIONISTA	1	0	1
AGUAS DE SORRISO S.A.	1	0	1
AGUILERA AUTOPECAS LTDA	1	0	1
ALSOL ENERGIAS RENOVÁVEIS S/A	1	0	1
ALTA FLORESTA MOTOS LTDA.	1	0	1
Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	1	0	1

ANDERSON PAULO TOLEDO LTDA	1	0	1
ANDREIA MASLAWSKI 97023752153	1	0	1
Apple Computer Brasil LTDA	1	0	1
ARAVEL COMERCIO DE VEICULOS E LOCADORA LTDA	0	1	1
ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS	1	0	1
ASPECIR SOC. DE CRED. AO MICROEMP. E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	1	0	1
ASSOCIAÇÃO CULTURAL NOSSA SENHORA DE FÁTIMA	1	0	1
ASSOCIAÇÃO DE SUPORTE ASSISTENCIAL E BENEFICENTE PARA APOSENTADOS SERVIDORES E PENSIONISTAS DO BRASIL	1	0	1
ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS NACIONAL	0	1	1
ASSOCIAÇÃO ENERSIM MT	1	0	1
ASSOCIAÇÃO SOLAR DE ENERGIA MT	0	1	1
AUTO ESCOLA FENNIX LTDA	1	0	1
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	1	0	1
Banco C6 S.A	1	0	1
BANCO DO BRASIL SA	0	1	1
BANCO INBURSA S.A.	0	1	1

Banco Inter S/A	0	1	1
Banco Votorantim S.A	1	0	1
BB CORRETORA DE SEGUROS E ADMINISTRADORA DE BENS S/A	0	1	1
BEACH PARK HOTÉIS E TURISMO S/A	1	0	1
BEL MICRO TECNOLOGIA S/A	1	0	1
Black & Decker do Brasil LTDA.	1	0	1
BRASIL ADMINISTRACAO E SERVICOS DE COBRANCA LTDA	0	1	1
Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	1	0	1
BRUNO CESAR QUEIROZ NUNES - EIRELI	1	0	1
BV Financeira S.A - CFI	1	0	1
CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A	1	0	1
Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A	1	0	1
CHUBB SEGUROS BRASIL S.A.	1	0	1
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	1	0	1
CLINICA ODONTOLOGICA MARILIA S/C LTDA	1	0	1
CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFICIOS LTDA.	1	0	1

CLUBE DE SEGUROS E BENEFÍCIOS DO BRASIL	1	0	1
CNP Capitalização S/A (antiga Caixa Capitalização S.A.)	1	0	1
COMETA MATO GROSSO COMERCIO DE VEICULOS LTDA	0	1	1
Companhia de Seguros Previdência do Sul	1	0	1
COOPERATIVA DE CREDITO, POUPANCA E INVESTIMENTO NORTE MATO-GROSSENSE E OSTE PARAENSE - SICREDI GRAND	0	1	1
CREDZ ADMINISTRADORA DE CARTOES S/A	1	0	1
DEL MORO & DEL MORO LTDA	1	0	1
DELREY DISTRIBUIDORA DE AUTO PECAS LTDA	1	0	1
Dental Uni Cooperativa Odontológica	1	0	1
Décio Vilmar Kynast	1	0	1
E2X LTDA	1	0	1
EBANX Ltda	1	0	1
EDER FRANK DA COSTA SILVA EIRELI	1	0	1
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	1	0	1
EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.SANESUL	1	0	1
EXPRESSO SAO LUIZ LTDA	1	0	1

FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.	1	0	1
FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS MULTSEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO	1	0	1
GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	1	0	1
GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS S.A	1	0	1
GBN LOTEAMENTO ALTA FLORESTA I SPE LTDA	0	1	1
GBN LOTEAMENTO ALTA FLORESTA III SPE LTDA	0	1	1
GLOBALL IMOVEIS EIRELI	0	1	1
GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA.	0	1	1
HUGHES TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA	1	0	1
HURB TECHNOLOGIES S.A	0	1	1
HYUNDAI MOTOR BRASIL MONTADORA DE AUTOMOVEIS LTDA	0	1	1
ITANORTE TRANSPORTES SPE LTDA	1	0	1
Itaú Consignado	1	0	1
J. C. DA SILVA IMOBILIARIA	0	1	1
KA PROMOCAO DE VENDAS LTDA	1	0	1
Kabum Comércio Eletrônico S.A	1	0	1

KIWIFY PAGAMENTOS, TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA	1	0	1
KNN BRASIL LTDA	1	0	1
Larix Móveis e Decorações Ltda	1	0	1
LEANDRO ANDRE DOS SANTOS MARTINS & CIA LTDA	0	1	1
Lojas Americanas S/A	1	0	1
M. G. N. Clínicas Odontológicas Ltda	1	0	1
M. J. V. B. CASADO	1	0	1
MANTENEDORA EDUCACIONAL PELEGRINO CIPRIANI LTDA	1	0	1
MARISA LOJAS S.A.	1	0	1
MARIZA ALVES DA SILVA & CIA LTDA	0	1	1
MB SAÚDE, EDUCAÇÃO & SEGUROS LTDA	1	0	1
Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S/A	1	0	1
MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S.A.	1	0	1
MONTE CRISTO AUTOMOVEIS LTDA	1	0	1
MOTO HONDA DA AMAZÔNIA LTDA	1	0	1
MOTO SPORT LTDA	1	0	1

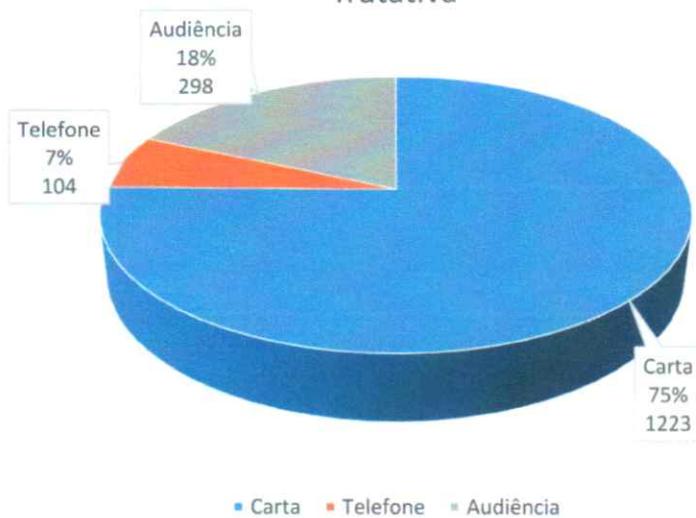
Mueller Fogões Ltda	1	0	1
MUNDIAL COMERCIO DE LIVROS BIRIGUI LTDA	1	0	1
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	0	1	1
NEW ORDER COMERCIO, IMPORTACAO E EXPORTACAO LTDA	1	0	1
Novo Mundo S.A	1	0	1
OMNI S/A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	1	0	1
OWEM PAY INTERMEDIADORA DE PAGAMENTOS LTDA	1	0	1
PALMIER ODONTOLOGIA EIRELI	0	1	1
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Financiadora)	1	0	1
PERFECT PAY TECNOLOGIA, SERVIÇOS E INTERMEDIAÇÃO LTDA	1	0	1
PET CENTER COMERCIO E PARTICIPACOES S.A.	1	0	1
PITAGORAS - SISTEMA DE EDUCACAO SUPERIOR SOCIEDADE LTDA	1	0	1
PORTOSEG S/A - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	1	0	1
R. E. MORAIS E PEREIRA PINTO LTDA	1	0	1
RAFAELA REBELLO	1	0	1
RAMOS E RAMOS TRANSPORTADORA E MARMORARIA LTDA	1	0	1

RAMOS ODONTOLOGIA LTDA	1	0	1
RECON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	0	1	1
RESIDENCIAL JARDIM IPIRANGA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA	0	1	1
RESIDENCIAL PARK DOS BURITIS ALTA FLORESTA LTDA	0	1	1
RIKASHOES COMERCIO DE CALCADOS LTDA	0	1	1
RONALDO TEXEIRA DA SILVA 00758717180	1	0	1
RUBI SPA URBANO LTDA.	1	0	1
SAFE2PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA	1	0	1
SAM MOTOS OFICINA MULTIMARCAS - EIRELI	1	0	1
SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	1	0	1
SIMPALA LANÇADORA E ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	1	0	1
SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA UNIAO GERAL DOS TRABALHADORES	1	0	1
SOCIEDADE EDUCACIONAL LEONARDO DA VINCI LTDA	1	0	1
STAR CRED CORRETORA DE CREDITO E SERVICOS LTDA	0	1	1
Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A	1	0	1
TMB EDUCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA	1	0	1

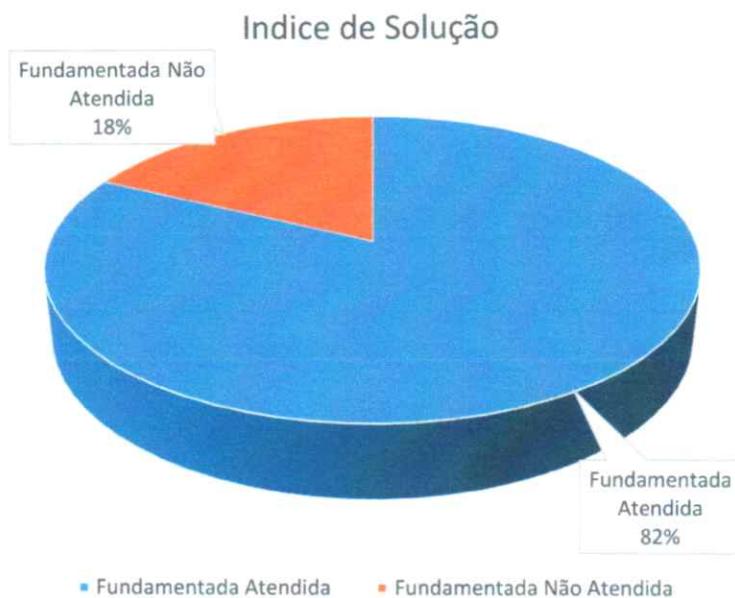
TOP ASL COMERCIO DE PRODUTOS ALIMENTICIOS LTDA	1	0	1
UNIMED SEGUROS SAÚDE S/A	0	1	1
UNIPRO EDITORA LTDA	1	0	1
V. A. DA SILVA EIRELI	1	0	1
VENTISOL INDUSTRIA E COMERCIO S.A.	1	0	1
VERSUNI BRASIL LTDA (ANTIGA PHILIPS DOMESTIC APPLIANCES DO BRASIL)	1	0	1
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA	1	0	1
VOLTZ CAPITAL S.A.	1	0	1
Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	1	0	1
WILL FINANCEIRA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	1	0	1
WIMO FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS	0	1	1
YAMAHA ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA	1	0	1
YAPAY PAGAMENTOS ONLINE LTDA	0	1	1
ZERO7 TESOURARIA LTDA	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>113</b>	<b>635</b>

# Quantidade de Atendimentos por Tratativas

Quantidade de Atendimentos Realizados por Tipo de Tratativa

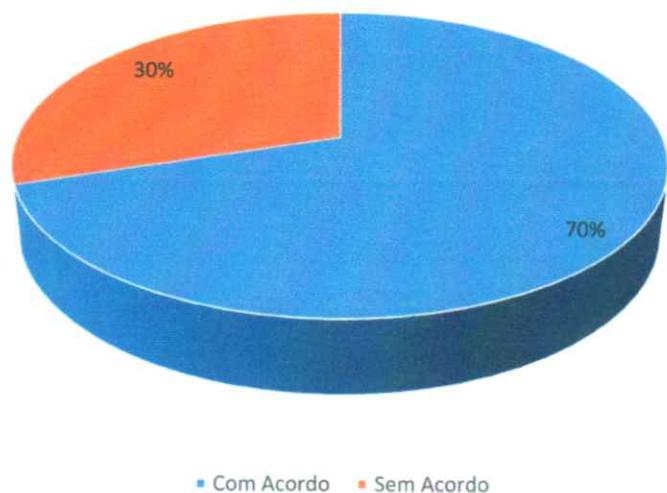


# Percentual de Solução



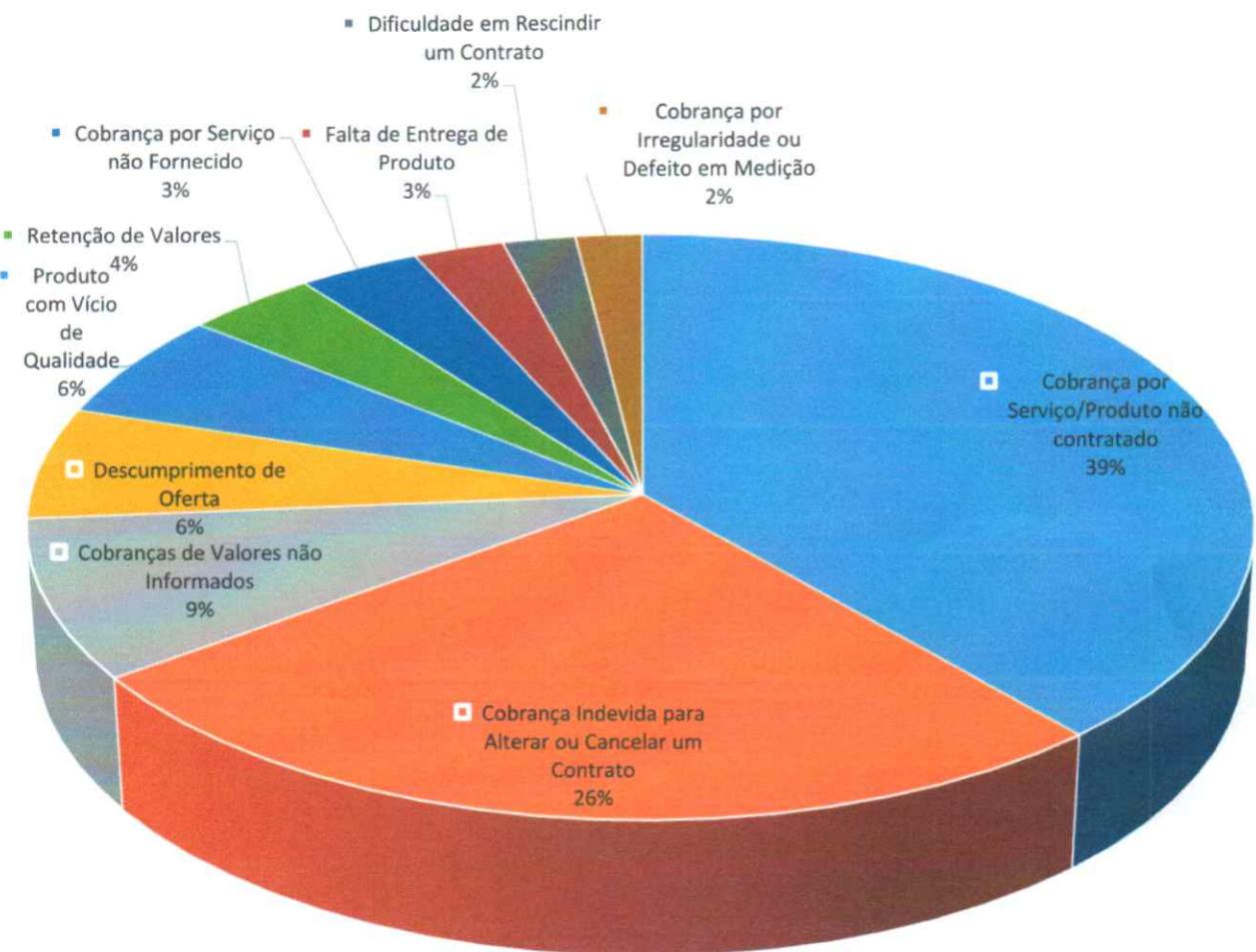
# ACORDOS EM AUDIÊNCIA

Audiências Realizadas

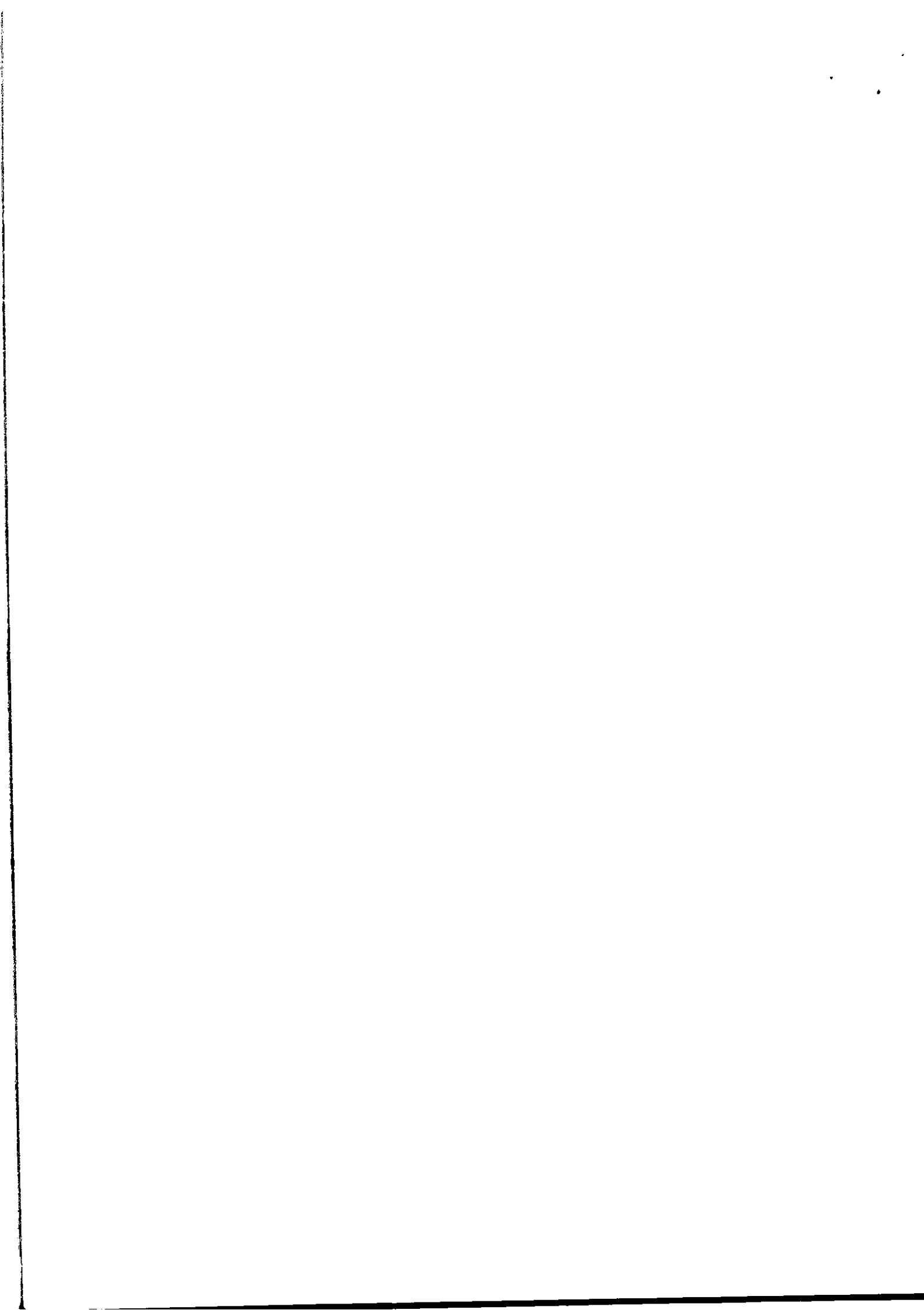


# 10 PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

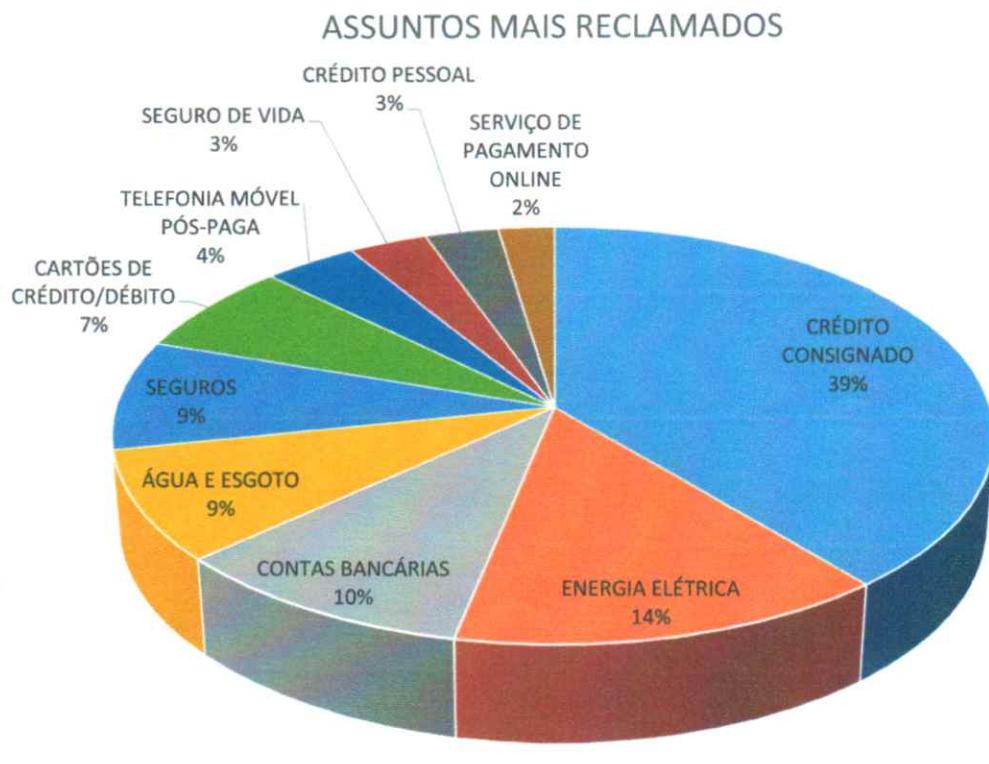
## PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS



- Cobrança por Serviço/Produto não contratado
- Cobranças de Valores não Informados
- Produto com Vício de Qualidade
- Cobrança por Serviço não Fornecido
- Dificuldade em Rescindir um Contrato
- Cobrança Indevida para Alterar ou Cancelar um Contrato
- Descumprimento de Oferta
- Retenção de Valores
- Falta de Entrega de Produto
- Cobrança por Irregularidade ou Defeito em Medição



# 10 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS



- CRÉDITO CONSIGNADO
- CONTAS BANCÁRIAS
- SEGUROS
- TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA
- CRÉDITO PESSOAL
- ENERGIA ELÉTRICA
- ÁGUA E ESGOTO
- CARTÕES DE CRÉDITO/DÉBITO
- SEGURO DE VIDA
- SERVIÇO DE PAGAMENTO ONLINE