



CADASTRO ESTADUAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2025



**RESPEITO
É NOSSO
DIREITO!**

PROCON BA
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor

**GOVERNO DA
BAHIA**
SECRETARIA DE JUSTIÇA
E DIREITOS HUMANOS

**DO LADO
DA GENTE**

APRESENTAÇÃO

Neste 15 de março de 2026, **Dia Mundial do Consumidor**, o **Procon-BA**, órgão da **Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (SJDH)**, divulga o **Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2025**. O documento reúne as reclamações finalizadas, ao longo de 12 meses, pelos Procons integrados ao **ProConsumidor** - ferramenta criada pela **Senacon/Ministério da Justiça e Segurança Pública** para modernizar o atendimento e o registro de reclamações, denúncias e consultas. A publicação atende ao art. 44 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

O Cadastro Estadual evidencia os fornecedores com maior volume de reclamações fundamentadas registradas no **Procon-BA**. Por área, os dados estão assim distribuídos: **Assuntos Financeiros**, com **6.775 (38,3%)**; **Serviços Essenciais (Água, Energia e Gás)**, com **3.432 (19,4%)**; e **Telecomunicações**, com **2.508 (14,2%)**, de um **total de 17.708** reclamações incluídas no cadastro 2025.

Na Bahia, o Cadastro é composto pelas reclamações registradas nos Postos de Atendimento do órgão e finalizadas no ano anterior à publicação. Em 2025, o **Procon-BA** contabilizou **78.258** registros no **ProConsumidor**, sendo **40.933** consultas/orientações e **37.325** reclamações tratadas por telefone, carta ou audiência.

Do total de atendimentos, **71.486** foram presenciais nos Postos do Procon; **2.409** ocorreram por videoatendimento; e **4.363** foram itinerantes, por meio de ações como a **Caravana de Direitos Humanos**, o **Plantão Integrado dos Direitos Humanos** e o **Procon em Movimento** nas Estações de Metrô de Salvador, iniciativas da **SJDH** voltadas à promoção da cidadania e de direitos.

Desejamos uma boa leitura e que este documento fortaleça a transparência e contribua para o equilíbrio nas relações de consumo entre fornecedores e consumidores baianos.



Tiago Miranda Venâncio Maia
Superintendente do Procon Estadual Bahia

DADOS 2025

ÁREAS RECLAMADAS NO CADASTRO ESTADUAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS - 2025

ÁREAS	NÃO ATENDIDAS	ATENDIDAS	TOTAL	%
Serviços Financeiros	4186	2589	6775	38,3
Água, Energia, Gás	2582	850	3432	19,4
Telecomunicações	671	1837	2508	14,2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	614	840	1454	8,2
Demais Produtos	594	717	1311	7,4
Demais Serviços	359	404	763	4,3
Produtos de Telefonia e Informática	353	351	704	4,0
Saúde	205	127	332	1,9
Educação	133	55	188	1,1
Transportes	55	34	89	0,5
Turismo/Viagens	67	16	83	0,5
Habitação	23	13	36	0,2
Alimentos	18	12	30	0,2
Loterias, Apostas e Promoções Comerciais	1	2	3	0
TOTAL ÁREAS RECLAMADAS	9.861	7.847	17.708	100

TABELA 1

Fonte: Sistema Proconsumidor

DADOS 2025

ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

ASSUNTOS	NÃO ATENDIDAS	ATENDIDAS	TOTAL	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	1186	806	1992	11,2
Água e Esgoto	1544	445	1989	11,2
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	1340	593	1933	10,9
Energia Elétrica	1038	404	1442	8,1
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	634	407	1041	5,9
Telefonia Móvel Pós-paga	209	771	980	5,5
Pacote de Serviços (Combo)	168	407	575	3,2
Aparelho celular	278	254	532	3,0
Móveis e Colchões	207	315	522	2,9
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	310	111	421	2,4
Demais Seguros	166	244	410	2,3
Internet Fixa	103	219	322	1,8
Televisão	167	154	321	1,8
Refrigerador / freezer	139	175	314	1,8
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	113	168	281	1,6
OUTROS ASSUNTOS	2259	2374	4633	23,2
TOTAL DE ASSUNTOS	9861	7847	17708	100

TABELA 2

Fonte: Sistema Proconsumidor

DADOS 2025

PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

PROBLEMAS	NÃO ATENDIDAS	ATENDIDAS	TOTAL	%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2181	1250	3431	19,4
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1332	1236	2568	14,5
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1452	515	1967	11,1
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	757	785	1542	8,7
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	438	383	821	4,6
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	372	325	697	3,9
Não entrega / demora na entrega do produto	191	298	489	2,8
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	287	179	466	2,6
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	145	199	344	1,9
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	184	157	341	1,9
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	114	152	266	1,5
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	120	137	257	1,5
Cobrança após cancelamento do serviço	42	143	185	1,0
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	57	114	171	1,0
OUTROS PROBLEMAS RECLAMADOS	2189	1974	4163	23,5
TOTAL PROBLEMAS RECLAMADOS	9861	7847	17708	100

TABELA 3

Fonte: Sistema Proconsumidor

DADOS 2025

RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS

RAZÃO SOCIAL	NOME FANTASIA	CPF/CNPJ	RECLAMAÇÕES NÃO ATENDIDAS	RECLAMAÇÕES ATENDIDAS	TOTAL
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO S.A.	EMBASA	13.504.675/0001-10	1541	443	1984
COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA	NEOENERGIA COELBA	15.139.629/0001-94	1024	404	1428
CLARO S.A.	CLARO	40.432.544/0001-47	234	724	958
TIM S.A.	TIM / LINX	02.421.421/0001-11	172	631	804
GRUPO CASAS BAHIA S.A.	CASAS BAHIA CASASBAHIA.COM PONTO FRIO PONTOFRIO.COM EXTRA.COM	33.041.260/0652-90	200	288	488
TELEFONICA BRASIL S/A	VIVO - TELEFÔNICA (GVT)	02.558.157/0001-62	128	288	416
BANCO BRADESCO S.A.	BANCO BRADESCO	60.746.948/0001-12	292	107	399
MAGAZINE LUIZA S.A.	MAGAZINE LUIZA	47.960.950/0001-21	133	211	344
ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS NACIONAL	AAPEN	07.508.538/0001-50	133	203	336
BANCO BMG S/A	BANCO BMG	61.186.680/0001-74	258	52	310
CAIXA DE ASSISTÊNCIA AOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	CAAP	04.721.637/0001-28	109	198	307
BANCO PAN S.A.	BANCO PAN	59.285.411/0063-16	207	48	255
OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	OI	76.535.764/0001-43	91	147	238
BANCO AGIBANK S.A.	BANCO AGIBANK (AGIPLAN)	10.664.513/0001-50	214	17	231
BANCO BRADESCARD S.A.	BANCO BRADESCARD	04.184.779/0001-01	111	97	208
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	BANCO SANTANDER	90.400.888/0001-42	160	41	201
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	CAIXA	00.360.305/0001-04	112	83	195
BANCO MASTER S/A	BANCO MASTER (ANTIGO BANCO MÁXIMA)	33.923.798/0001-00	113	76	189
BAIANÃO MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA	BAIANÃO MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS	36.213.646/0001-02	61	124	185
MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.	MERCADO LIVRE	03.361.252/0001-34	81	98	179
SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.	SAMSUNG DA AMAZÔNIA	00.280.273/0001-37	128	34	162
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU	17.298.092/0001-30	84	54	138
UNASPub - UNIÃO NACIONAL DE AUXÍLIO AOS SERVIDORES PUBLICOS	UNASPub	08.168.653/0001-96	26	96	122
BANCO DO BRASIL S.A.	BANCO DO BRASIL	00.000.000/0001-91	84	35	119
NU PAGAMENTOS S.A.	NUBANK	18.236.120/0001-58	71	47	118
BANCO ITAUCARD S.A.	CARTÕES ITAU	17.192.451/0001-70	75	38	113
MERCADO PAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.	MERCADO PAGO	10.573.521/0001-91	61	48	109
AMBEC - ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS MUTUALISTA PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS	AMBEC	08.254.798/0001-00	33	71	104
SERASA S/A	SERASA EXPERIAN	62.173.620/0001-80	41	61	102
ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A	ZURICH SEGUROS	17.197.385/0001-21	61	38	99
TOTAL OUTROS FORNECEDORES			3823	3045	6868
TOTAL RECLAMAÇÕES CADASTRO - 2024			9861	7847	17708

TABELA 4

Fonte: Sistema Proconsumidor

CANAIS DE REGISTRO E DENÚNCIA

denuncia.procon@sjdh.ba.gov.br

www.ba.gov.br

www.consumidor.gov.br

Sede do Procon - Salvador

R. Carlos Gomes, 746 - Dois de Julho,
Salvador - BA, 40060-350

**36 Postos do Procon
espalhados pelo estado**

Descubra o
mais perto
de você



Jerônimo Rodrigues
GOVERNADOR

Geraldo Júnior
VICE GOVERNADOR

Felipe Freitas
SECRETÁRIO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS

Raimundo José Pedreira Nascimento
CHEFE DE GABINETE

Tiago Venâncio
SUPERINTENDENTE DO PROCON

EQUIPE PROCONSUMIDOR - BAHIA

Adriana Matos Menezes
DIRETORA DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

Daniela Sousa e Patrícia Azevedo
AUDITORAS DE CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Tainar Arruda
COORDENADORA DOS POSTOS DE ATENDIMENTO

Adriana Matos Menezes
ELABORAÇÃO DO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Lorena Lima e Juliane Oliveira
REVISÃO

Edelsio Lima
EDITORAÇÃO E DESIGN GRÁFICO

SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS
3ª Avenida, Plataforma 4, 4º andar, nº 390
Centro Administrativo da Bahia - CAB, Salvador, BA
CEP: 41.745-005



**RESPEITO
É NOSSO
DIREITO!**

PROCON BA
Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor

**GOVERNO DA
BAHIA**
SECRETARIA DE JUSTIÇA
E DIREITOS HUMANOS

**DO LADO
DA GENTE**